



Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı  
Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü

# 2022 PERFORMANS RAPORU





# İÇİNDEKİLER

<b><u>BÖLÜM</u></b>	<b><u>SAYFA</u></b>
İÇİNDEKİLER	1
KALİTE POLİTİKASI	3
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİ	4
SUNUŞ	5
TKGM ORGANİZASYON ŞEMASI	6
TS EN ISO 9001:2015 & ŞARTLAR	7
MİSYON & VİZYON	7
1- FORMAL DAYANAK	8
2- AMAÇ	8
3- KAPSAM	8
4- TKGM BAĞLAMI	9
5- TEMEL DEĞERLER	11
6- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ AMAÇ, HEDEF ve PERFORMANS GÖSTERGESİ	11-13
7- KYS 2021 YILI FAALİYET PROGRAMI	14
8- KYS 2022 YILI FAALİYET HEDEFLERİ	15
9- EĞİTİM FAALİYETLERİ	16-17
10- İÇ TETKİK FAALİYETLERİ	18-19
TSE Raporu	20-21
11- YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME FAALİYETLERİ (YGG)	22-25
12- ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ	26
13- HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ	27
14- ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ e-ANKET	28-31
15- VATANDAŞ MEMNUNİYETİ e-ANKET (e-DEVLET)	32
16- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ WEB SİTESİ	33
17- ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ	34
18- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ - DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	35-36
19- SÜREÇ VERİ GİRİŞİ	37
20- PERFORMANS FAALİYETLERİ	38
21- RİSK ODAKLI PROSES YÖNETİMİ	41-42
22- TSE 2021 YILI BELGE YENİLEME TETKİKİ	43-45
23- SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ (SKGP)	46-49
24- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ	50-51
25- DEĞERLENDİRME, ÖZET VE SONUÇ	52-54





# KALİTE POLİTİKAMIZ



Yürürlük Tarihi : 01.07.2007

Rev. No. Tarihi : 04/15.03.2018



Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü

## Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

### MİSYON

Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve hizmete sunmak.

### VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

### KALİTE POLİTİKASI

1. Mülkiyet verilerinin güncel olarak bilgi sistemi ortamında muhafaza edilerek hizmete sunulması, sunulan hizmet kalitesinin artırılması ve bu kapsamda Coğrafi Bilgi Sistemi altlığının oluşturularak e-Devlet kapısından hizmetlerin sunulması sağlanacaktır.
2. Hizmet verilen vatandaş, kurum ve kuruluşların (paydaş) memnuniyetini ön plana çıkaran bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışı ile "hizmette kalite ve kalitede süreklilik" sağlanacaktır.
3. TS EN ISO 9001 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin ve gelişiminin sağlanması için kalitenin ancak takım çalışması/ruhu ile sürdürülebileceğine inanarak, tedarikçiler/sağlayıcılar ve paydaşlarla ortak akıl ve müşteri memnuniyeti bilinci yöntemi ile çalışılacaktır.
4. Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilecek, eğitim, iletişim imkanları ve motivasyon düzeyleri artırılarak kurumsal aidiyet duyguları pekiştirilecektir.
5. Her türlü kaynağın etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanımı için gerekli tedbirler alınacak, bu amaçla paydaşlarla koordinasyon ve işbirliği yapılacaktır.
6. Kamu Hizmet Standartları uyumunda; hızlı, kaliteli, sadeleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde hizmet sunumu sağlanacaktır.
7. Görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde "Risk Odaklı Proses Yaklaşımı" esas alınarak yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara uyulacaktır.
8. Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için bilimsel ve teknolojik gelişmeler takip edilerek, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında yeniliklerin kuruma zamanında transferi sağlanacaktır.
9. Kurumumuz tarafından sunulan kamu hizmetlerinde ulusal ve kurumsal etik ilkelerine uygun davranılacaktır.
10. Sürdürülebilir çevre bilincinin oluşturulması, korunması ve geliştirilmesine katkı sağlanacaktır.

  
Mehmet Zeki ADLI  
Genel Müdür V.



# KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE



TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ  
bu belge ile

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI TAPU  
VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM)  
MERKEZ:DIKMEN CAD. NO:1 06100  
BAKANLIKLAR - ÇANKAYA -  
ANKARA / TÜRKİYE

kuruluşunun TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun bir KALİTE  
YÖNETİM SİSTEMİNE sahip olduğunu onaylar.

Belge kapsamı Ek'te verilmiştir



Bu belge belgelendirme şartlarına  
uygunluk sağlandığı sürece geçerlidir.



TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ  
TURKISH STANDARDS INSTITUTION

SİSTEM BELGELENDİRME GRUP BAŞKANI  
HEAD OF SYSTEM CERTIFICATION GROUP

GÖKÇEN BİRCAN DEĞERLİYURT

Türk Standartları Enstitüsü Türk Akreditasyon Kurumu TÜRKAK tarafından akredite edilmiştir.  
Turkish Standards Institution, has been accredited by the Turkish Accreditation Agency TÜRKAK.

TURKISH STANDARDS INSTITUTION  
hereby certifies that the organization

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI TAPU  
VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM)  
MERKEZ:DIKMEN CAD. NO:1 06100  
BAKANLIKLAR - ÇANKAYA -  
ANKARA / TÜRKİYE

has a QUALITY MANAGEMENT SYSTEM which fulfills  
the requirements of the TS EN ISO 9001:2015

Scope of the certificate is given in annex

Belge No / Certificate No	KY-6078/10-R15
Belge Tarihi / Date of Certificate	09.07.2019
Geçerlilik Tarihi / Valid Until	12.05.2022
Revizyon Tarihi / Date of Revision	09.07.2019
İlk Belge Tarihi / Initial Certification Date	27.04.2010

This certificate is valid provided that compliance  
with the certification requirement is maintained.

061007201905080001



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

TSE has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

**T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI TAPU VE KADASTRO  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM)**

MERKEZ:DIKMEN CAD. NO:1 06100 BAKANLIKLAR - ÇANKAYA -  
ANKARA / TÜRKİYE

has implemented and maintains a  
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
which fulfills the requirements of the following standard:

**TS EN ISO 9001:2015**

Issued on: 09-07-2019  
Expires on: 12-05-2022

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as  
a stand-alone document

Registration Number : TR-KY-6078 / 10-R15



Alex Stoichitoiu  
President of IQNet

Gökçen Bircan Değerliyurt  
Head of System Certification Group

IQNet Partners:  
AFNOR Spain, AFNOR Certification France, APCER Portugal, CIBQ Italy,  
CQC China, CQM China, CQS Czech Republic, Cto Certi Croatia, DQS Holding GmbH Germany, FCAV Brazil,  
FONDONORMA Venezuela, ICONTEC Colombia, Inspira Serbijski Oj Finland, INTECO Costa Rica,  
IRAM Argentina, IQA Japan, KIQ Korea, MERTEC Greece, MIST Hungary, NENKO AS Norway, NSAI Ireland,  
NYCE - SIGE Mexico, PCBC Poland, Quality Austria Austria, RR Russia, SII Israel, SIO Slovenia,  
SIRIM QAS International Malaysia, DQS Switzerland, SRAC Romania, TEST SI Peterburg Russia, TSE Turkey, VUQS Serbia.  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CIBQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

061007201905080001

## SUNUŞ

Kalite Yönetim Sistemi; sistemi bir bütün olarak kabul eden ve kaliteyi bu bütünün içindeki her çalışanı müşteri odaklı ortak bir fonksiyonu olarak gören bütünsel bir anlayıştır. En genel anlamda, bir kuruluştaki hedeflenen kalitenin gerçekleşmesi amacı ile sürdürülen planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür.

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, Kurumumuzun faaliyetlerine katma değer kazandırma ve performansını sürekli artırma imkânı sağlamaktadır. Müşteri odaklılık, liderlik, çalışanların katılımı, süreç yaklaşımı, sürekli iyileştirme, kanıta dayalı karar verme esas alınmıştır.

Genel Müdürlüğümüzce uygulamada olan TS EN ISO 9001:2015 standardı güçlü bir müşteri odaklılık, üst yönetimin motivasyonu ve çıkarımı, süreç yaklaşımı ve sürekli iyileştirme gibi bir dizi kalite yönetim ilkesine dayanmaktadır.

Müşteri memnuniyetini izlemek, dokümantasyondan çok uygulamaya ve performansa önem veren bir yapı oluşturmak, genel yönetim sistem prensiplerini desteklemek ve yönetim sistemlerinin entegrasyonunu kolaylaştırmış ve tüm yönetim sistemleri için ortak bir yüksek seviyeli yapı oluşturmuştur. Risk odaklı düşünmek, süreç yaklaşımını esas almak, her birim ve seviyede ölçülebilir, kalite hedefleri belirlenmesini ve kalite hedeflerine ulaşmak için sürekli iyileştirmeyi sağlayacak, kalite planlamasının yapılmasını sağlamaktadır. Yani Planlanmış, Uygulanmış, Kontrol edilmiş ve Ölçülüp analiz edilebilir bir kurum yönetimini oluşturmak amaçlanmıştır.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, değişim yönetimi bilinciyle şikâyeti değil, memnuniyeti yönetmeyi ilke edindiğini güncel olarak görsellere ve kullanıma <https://www.tkgm.gov.tr/> adresi üzerinden sunmaktadır.

**"Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sorun çözen, çözüm üreten, sonuç ve vatandaş odaklı devlet anlayışı"** ilkesi gereği, Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya karar vermek, kurumun genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir başarıya sağlam bir temel oluşturması bakımından, kurum açısından stratejik bir karardır.

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında TS EN ISO 9001:2015 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin ve Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi, Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının bundan sonraki dönemde de devamlılığının sağlanabilmesi ve kurumsal irademizin sahadaki çalışmalara yansıtılabilmesi amacıyla; **"TKGM Kalite Yönetim Sistemi 2022 Yılı Faaliyet Programı"** gereği İç Tetkik ve ilgili faaliyetler başlatılmış ve devam etmektedir.

Bu kapsamda; Kurumumuz, 2022 yılı itibarıyla merkez ve taşra teşkilatı olmak üzere toplam 1093 birim ve yaklaşık 18.725 personel ile TS EN ISO 9001:2015 KYS standardı çerçevesinde Belge Yenileme Tetkiki kapsamındadır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi uyumunda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yaygınlaştırma, güncelleştirme ve geliştirme çalışmaları kapsamında, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü tarafından hazırlanan TS EN ISO 9001:2015 KYS Performans Raporu Türk Standartları Enstitüsü tarafından Kurumumuza yönelik olarak 18.04.2022-22.04.2022 tarihi haftasında yapılacak olan 2022 yılı Belge Yenileme Tetkiki öncesinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına esas oluşturmak üzere Üst Yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulmuştur.

Saygılarımla.

**Mehmet POSTACI**  
**Strateji Geliştirme Daire Başkanı**

# TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI

## ORGANİZASYON ŞEMASI



Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü



## TAŞRA BİRİMLERİ





# TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI

## 1 Kapsam

- 2 Atfı yapılan standart ve/veya dokümanlar
- 3 Terimler ve tarifler

## 4 Kuruluşun bağlamı (P)

- 4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması
- 4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
- 4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi
- 4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

## 5 Liderlik (P)

### 5.1 Liderlik ve taahhüt

- 5.1.1 Genel
- 5.1.2 Müşteri odağı
- 5.2 Politika
- 5.2.1 Kalite politikasının oluşturulması
- 5.2.2 Kalite politikasının duyurulması
- 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

## 6 Planlama (P)

- 6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
- 6.2 Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama
- 6.3 Değişikliklerin planlanması

## 7 Destek (P)

### 7.1 Kaynaklar

- 7.1.1 Genel
- 7.1.2 Kişiler
- 7.1.3 Altyapı
- 7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre
- 7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü
- 7.1.6 Kurumsal bilgi
- 7.2 Yeterlilik
- 7.3 Farkındalık
- 7.4 İletişim
- 7.5 Dokümanite edilmiş bilgi
- 7.5.1 Genel
- 7.5.2 Oluşturma ve güncelleme
- 7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

## 8 Operasyon (U)

### 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

- 8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar
- 8.2.1 Müşteri ile iletişim
- 8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi
- 8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi
- 8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi
- 8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi (K.Dışı)
- 8.3.1 Genel 10
- 8.3.2 Tasarım ve geliştiriminin planlanması
- 8.3.3 Tasarım ve geliştirme girdileri
- 8.3.4 Tasarım ve geliştirimin kontrolü
- 8.3.5 Tasarım ve geliştirme çıktıları
- 8.3.6 Tasarım ve geliştirme değişiklikleri
- 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
- 8.4.1 Genel
- 8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu
- 8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi
- 8.5 Üretim ve hizmetin sunumu
- 8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü Bu maddenin (f) ve (h) fıkraları (K.Dışı )
- 8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik
- 8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet
- 8.5.4 Muhafaza
- 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler (K.Dışı)
- 8.5.6 Değişikliklerin kontrolü
- 8.6 Ürün ve hizmet sunumu
- 8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

## 9 Performans değerlendirme (K)

### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

- 9.1.1 Genel
- 9.1.2 Müşteri memnuniyeti
- 9.1.3 Analiz ve değerlendirme
- 9.2 İç tetkik
- 9.3 Yönetimin gözden geçirilmesi
- 9.3.1 Genel
- 9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri
- 9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

## 10 İyileştirme (Ö)

### 10.1 Genel

- 10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet
- 10.3 Sürekli iyileştirme

Ek A (Bilgi için) Yeni yapı, terminoloji ve kavramların açıklanması

Ek A (Bilgi için) Yeni yapı, terminoloji ve kavramların açıklanması

Ek B (Bilgi için) Kalite yönetimi ve kalite yönetim sistemleri ile ilgili olarak ISO/TC 176 tarafından geliştirilen diğer standartlar

Türk Standartlarının Telif Hakkı TSE'ye Aittir.

Standartın Bu Nüshasının Kullanım İzni TSE

Tarafından Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Strateji

Geliştirme Daire Başkanlığı'na Verilmiştir. Basılma

Tarihi: 29.11.2016 Tse'den İzin Alınmadan Standartın

Bir Bölümü/Tamamı İktibas Edilemez, çoğaltılamaz. ics

13.020.10 ts en iso 9001: 2015-10 en iso 9001: 2015



## 1- FORMAL DAYANAK

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Yönetiminin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısına esas teşkil eden Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu sürecine ilişkin formal dayanak iş akışı uyumunda aşağıda belirtilmiştir.

### **TKGM ;**

- Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi,
  - TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı,
  - 2019-2023 Stratejik Planı,
  - Kalite El Kitabı, Kalite Politikası,
  - Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürü,
  - Yönetim Temsilcisi Görevlendirme Oluru (25.01.2021-238565 sayılı),
  - YGG Toplantı Kararları (09.06.2021-1558201 sayılı),
  - Merkez Teşkilatı Kuruluşu ile Görev Yetki ve Sorumlulukları Hakkında Genelge (2019/15 (1809)),
  - Taşra Teşkilatı Yetki Görev ve Sorumlulukları Hakkında Genelge (2020/3 (1903)),
- Uyumunda,**
- TKGM Kalite Yönetim Sistemi 2022 Yılı Faaliyet Programı,
  - KYS 2022 Yılı Programı Makam Oluru (30.11.2021-3234098),
  - Baş Tetkikçi Eğitim Programı Makam Oluru (09.12.2021-3303631), (42),

### **Gereği KYS 2021-2022 yılları faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.**

**Ayrıca;** Kurumumuz 2022 yılı itibariyle merkez ve taşra teşkilatı olmak üzere toplam 1093 birim ve yaklaşık 18.406 personel ile TS EN ISO 9001:2015 KYS standardı çerçevesinde Belge Yenileme Tetkiki kapsamındadır.

Bu Bağlamda; Türk Standardları Enstitüsünün (20.02.2021/21.03.2021/2537) teyit yazılarına Belge Yenileme Tetkiki teyit yazımız (25.01.2021-3873750) ile cevap verilmiş olup; **18.04.2022 – 22.04.2022** tarihi haftasında TSE tarafından Kurumumuza yönelik yapılacak olan Belge Yenileme Tetkiki hususunda antant kalınmıştır.

## 2- AMAÇ

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Kurumumuz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 versiyonu standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin; uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin, uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi, kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi uyumunda sistem yeterliliğinin sağlanmasıdır.

Diğer bir anlatımla; Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO 9001:2015 Standardı uyumunda istenilen teknik özelliklere uygun olarak çalıştığının dokümanite edilmiş bilgi olarak kanıtlanmasıdır.

## 3- KAPSAM

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, TS EN ISO 9001:2015 Standardı gereği; 2019-2023 Stratejik Plan uyumunda, 01.06.2018 tarihli Makam Olurlu Kalite El Kitabı ile; “**TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nün merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde birincil, ikincil ve üçüncül mevzuat çerçevesinde yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır.**” İçeriğinde kapsamı belirlemiştir.

#### 4- TAPU ve KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ BAĞLAM

Kurumumuzun misyon, vizyon ve stratejik yönüyle ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususların birlikte meydana getirdiği ortamdır.

Bu kapsamda, Genel Müdürlüğümüzün misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri ile kalite yönetim sisteminden beklenen amaç ve hedeflere ulaşılabilmesini etkileyen iç (GZFT Analizi) ve dış (PESTE Analizi) hususlar stratejik planda belirlenmiş olup, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgi izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Genel Müdürlüğümüz hizmetlerini “kamu yararı” ilkesine uygun, müşteri memnuniyeti odaklı olarak sunmaktadır. Bu amaçla gerçekleştirdiği hizmetler:

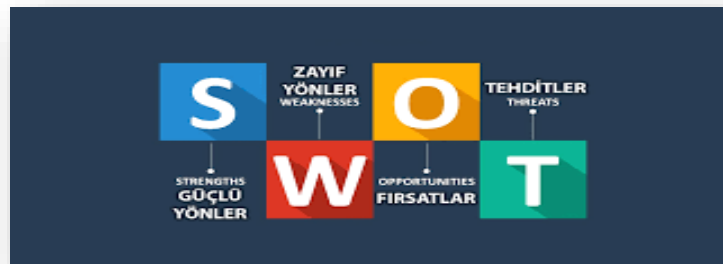
- [Kalkınma planları ve yıllık programlar,](#)
- [Stratejik plan ve performans programları,](#)
- [Bütçe ve yatırım programları,](#)
- [Kurumsal amaç, hedef ve politikalar,](#)
- [Birincil, ikincil düzey mevzuat ve yasal görevler, kapsamında yürütülmektedir.](#)

Kurumumuzun görev alanına giren hizmetler; sürdürülebilir başarıyı yöneten kılavuz değerler uyumunda mevzuata, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün belirlemiş olduğu usul ve esaslara, ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak, hızlı ve ilk defada doğru yapılabilmesi için Kalite Yönetim Sistemi kurulmuş, uygulanmakta ve etkinliği sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi dokümante edilmiş bilgi olarak belgelendirilmiştir. Bu dokümanlar uygulamada kullanılmakta ve sürekli güncelleme/gelişimi sağlanmaktadır.

**İç Hususlar;** GZFT analizi; güçlü yönler (Strengths), zayıf yönler (Weaknesses), fırsatlar (Opportunities), tehditler (Threats), kuruluş kanunu, misyon, vizyon, stratejik plan, kalite politikası, kurumun performansı, insan, altyapı, organizasyonel bilgi gibi kurumun kaynakları, personelin yetkinliği, kurum kültürü, hizmet kapasitesi ve konsepti, KYS performansı gibi operasyonel faktörler, kurumun kuralları, karar verme prosedürleri ve organizasyonel yapı gibi kurum yönetimi ile ilgili faktörler.

**Dış Hususlar;** PESTLE analizi, Üst politika belgeleri, politik (Political), ekonomik (Economical), sosyal/kültürel (Social), teknolojik (Technological), yasal (Legal) ve ekolojik/çevresel (Environmental) faktörler.



ÜSTÜNLÜKLER	ZAYIFLIKLAR
Ülke genelinde yaygın ve güçlü bir teşkilat yapısına sahip olmak	Bütünüyle dijitalleşmenin veri/bilgi güvenliği ve muhafazası konusunda riskler oluşturması,
E-devlet portalında etkin bir kurum olması	Teşkilat yasasının kurumdaki ihtiyaçları tam olarak kapsamaması,
Proje gerçekleştirme konusunda güçlü bir kaynak altyapısına sahip olması ve sürekli olarak proje üreten kurum olması	İşlem hacmi çok düşük küçük ilçelerde bile müdürlük kurma zorunluluğu olması,
Tapu hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyet oranının yüksek olması	Medeni Kanun'un 1007. Maddesi gereği tapu sicilinin hatalı tutulmasından kaynaklanan sorumluluğun tapu çalışanlarına rücu edilmesinin personel üzerindeki olumsuz etkisi,
Kalkınmanın alt yapısını teşkil eden kuruluş olarak mülkiyete yönelik tüm kamu kurumlarına altlık hizmet sunması	Mevzuatın çok yoğun, karmaşık olması ile birlikte ilgili mevzuatlarda hızlı değişimlerin olması,
Hükümetin ekonomik planlarında gayrimenkul sektörünün önemli bir yer tutması	Yeryüzü şekilleri ve coğrafi koşulların kadastral faaliyetleri zorlaştırması,
Yurt dışında teşkilatlanma kapasitesinin bulunması	Yazılım geliştirme ve sürdürülmesinde dışa bağımlı olması,
Mevzuat konusundaki tecrübenin fazla olması, alanında mevzuata yön verebiliyor olması	Hizmet sunulan alanda aracılık faaliyetlerine ilişkin yasal düzenlemelerin yeterli düzeyde olmaması,
İyi güvenilir ve güçlü bir arşiv sistemine sahip olması	Vatandaşın değişen şartlardan dolayı beklentisinin fazla olması,
Teknolojik gelişmeleri takip eden ve dönüşümlere uyum kabiliyeti yüksek bir kurum olması	Toplum stres seviyelerindeki artışlar ve bunun kurum çalışanlarına olan olumsuz etkisi,
Özel sektör, kamu kurum ve kuruluşları ile veri paylaşımının artması ve sistem güvenilirliğine aşırı önem verilmesi	Vatandaşın teknoloji okuryazarlık seviyesinin düşük olmasından dolayı yüz yüze hizmet yükünü artırıcı etkisi,
Mülkiyet açısından devlet güvencesi altında hizmet veriyor olması	Vekâleten yapılan atamaların olumsuz etkisi
TAKBİS, MEGSİS, web tapu hizmetleri gibi önemli bir e-devlet altlığına sahip çalışan sistemlerin kurumda ve sektörde iş yükünü azaltması, maliyetlerin kısılmasına olanak tanınması	
Özel sektörü ve istihdam destekleyen bir kurum olması	
Osmanlı devleti sınırları içerisinde kalmış günümüz ülkelerinin arşiv hizmetleri konusunda kuruma ihtiyaç duymaları	
Hizmetlerinde TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi ilke ve değerlerini rehber edinmiş kurum olması	

## 5- TEMEL DEĞERLER

- **Etik Değerlere Bağlı, Tarafsız ve Şeffaf**

TKGM yasalara uygun, şeffaf ve doğrulukla hareket eder; vatandaşlara karşı dürüstlük ve hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.

- **Geçmişinden Güç Alan, Köklü, Saygın ve Güvenilir**

TKGM vatandaş ihtiyaçları ve mahremiyetine önem verir, onların gözünde güvenilirdir. Bu bakımdan sektörde saygın bir yer tutar.

- **Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimli**

TKGM kaynaklarını etkin, etkili, ekonomik ve verimli şekilde kullanır. Tüm hizmetlerinde doğru yürütülen süreçleri ve başarılı sonuçları hedefler.

- **Bilim ve Teknolojiyi İlke Edinen**

TKGM, akla, bilime ve teknolojiye dayalı yöntemlerle çalışır.

- **Kararlı, Gelişime ve Sürekli İyileştirmeye Açık**

TKGM'de faaliyet ve süreçler etkin yöntemlerle analiz edilip değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılır.

- **Stratejik Bakış Açısına Sahip**

TKGM geleceğe yönelik öngörülebilir gelişme, risk ve stratejilerini belirleyerek gerekli adımları atar.

- **Erişilebilir**

TKGM ihtiyaçları karşılama yönünde kolaylıkla ulaşılabilir modern hizmet sunumuna uygun kaliteli hizmetler sunar.

## 6- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ AMAÇ, HEDEF ve PERFORMANS GÖSTERGESİ

### Kalite Amaçları ve Hedefleri

TKGM Stratejik Planında stratejik amaç ve hedefler belirlenmiş olup, bu stratejik amaç ve hedefler Kalite Yönetim Sistemi amaç ve hedefleri olarak kabul edilmiştir.

Kalite amaçları;

- Kalite Politikasıyla uyumlu,
- Uygulanabilir,
- Ölçülebilir,
- İzlenebilir,
- Güncellenebilir,
- Müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun,

Dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmekte ve duyurulmaktadır.

## STRATEJİK AMAÇLARIMIZ

## STRATEJİK HEDEFLERİMİZ

1	Tüm Türkiye’de Tek Koordinat Sistemine Geçilmesi (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)	1	Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılabacaktır.
		2	Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.
		3	Çok boyutlu kadastro / harita üretimi tamamlanacaktır.
2	Taşınmaz Değer Haritalarının Oluşturularak Mülkiyet Bilgileriyle Bütünleştirilmesi	4	Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmaları tamamlanacaktır.
		5	Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılacaktır.
3	Türkiye Tapu Sisteminin Kurulması	6	Hizmetlerin daha hızlı, kaliteli ve erişebilir sunulması için elektronik ortamda gerçekleştirilen Tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.
		7	TAKBİS ve Tapu Sicili uyumu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır.
		8	Tapu işlem belgeleri 3 yıl içinde tasnif edilecek, elektronik ortama aktarılacak ve paylaşılacaktır.
4	Hizmet Sunumunda Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi	9	İnsan kaynağı Kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.
		10	Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliğini arttırılacaktır.
		11	Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.
		12	Uluslararası alanda Kurumun etkinliği ve bilinirliği arttırılacaktır.
		13	Hukuki ve Tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.

## PERFORMANS HEDEF VE GÖSTERGELERİ İLE FAALİYETLER

Amaç	Hedef	2021 Performans Programı Alt Program Hedefi	Faaliyetler
1. Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçilmesi (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)	1. Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılabilecektir.	Kadastro verilerinin iyileştirilmesi ve kesinleştirilmesi e-devletin mekânsal bilgi sistemleri altyapısının oluşturulması ile kadastro hizmetlerinin etkin ve zamanında sunulmasını sağlanması.	-Harita Bilgilerinin Üretilmesi ve Paylaşılması -Kadastro Faaliyetleri -Taşınmaz Değerleme
	2. Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.		
2. Taşınmaz değer haritalarının oluşturularak mülkiyet bilgileriyle bütünleştirilmesi	3. Çok boyutlu kadastro/harita üretimini tamamlanacaktır.	Tapu işlemlerinin elektronik ortama taşınması, e-devlet sürecine uyum sağlanması ve vatandaşlar için daha kısa zamanda, daha kaliteli ve güvenli hizmet üretilmesini sağlanması.	-Arşiv ve Restorasyon -Tapu İşlemleri -Tapu ve Kadastro Bilişim Altyapısının Geliştirilmesi
	4. Taşınmaz değerleme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmaları tamamlanacaktır.		
3. Türkiye Tapu Sisteminin kurulması	5. Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılacaktır.	Tapu işlemlerinin elektronik ortama taşınması, e-devlet sürecine uyum sağlanması ve vatandaşlar için daha kısa zamanda, daha kaliteli ve güvenli hizmet üretilmesini sağlanması.	-Arşiv ve Restorasyon -Tapu İşlemleri -Tapu ve Kadastro Bilişim Altyapısının Geliştirilmesi
	6. Hizmetlerin daha hızlı, kaliteli ve erişilebilir sunulması için elektronik ortamda gerçekleştirilen Tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.		
4. Hizmet sunumunda kurumsal kapasitenin güçlendirilmesi	7. TAKBİS ve Tapu Sicili uyumunu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır.		
	8. Tapu işlem belgeleri 3 yıl içinde tasnif edilecek, elektronik ortama aktarılacak ve paylaşılacaktır.		
	9. İnsan kaynağı Kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.		
	10. Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliğini arttırılacaktır.		
	11. Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.		
	12. Uluslararası alanda Kurumun etkinliği ve bilinirliği arttırılacaktır.		
	13. Hukuki ve Tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.		

## 7- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2021 YILI FAALİYET PROGRAMI

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2021 YILI FAALİYET HEDEFLERİ ÖZET PROGRAMI			
SIRA	FAALİYET	FAALİYET İÇERİĞİ	AKTİVASYON TARİHİ
1	Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardı 2021 Yılı Çalışma/Aktivasyon Programı Oluru <b>Gerçekleşti</b>	İş akışı uyumunda Makamdan Olur Alınma Süresi	01 Aralık 2020 31 Aralık 2020
2	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Eğitim Programı Kapsamında <b>KYS 9001:2015 Farkındalık ve Adaptasyon Eğitimi (5 gün süreli)</b> Yönetim Temsilcileri, Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler, Merkez ve Taşra Teşkilatı Birim Kalite Yönetim Temsilci ve Yardımcıları Unvanlarında <b>Gerçekleşmedi</b>	Temel Kalite Eğitimi (1gün süreli) Dokümantasyon Eğitimi (1 gün süreli) Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi (1gün süreli) İç Tetkik Eğitimi (2 gün süreli) Kurumsal Risk Yönetim Sistemi (2 ders) Kurum Kültürü (2 ders) Halkla İlişkiler ve Motivasyon (2 ders) Protokol Kuralları (2 ders) <b>2200 kişi (19.06.2020\1440065 Sayılı Talep Yazısı)</b>	<del>01 Ocak 2021</del> 01 Ocak 2021 29 Şubat 2021
3	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında TSE 'den alınacak <b>Baş Tetkikçi Eğitimi (5 gün süreli)</b> Bölge Müdür Yardımcısı, Şube Müdürü, Tapu Müdürü\Yardımcısı, Kadastro Müdürü\Yardımcısı, TK Uzmanı, Mühendis Unvanlarında <b>Gerçekleşti(13-17 Aralık 2021)</b>	Temel Kalite Eğitimi (1gün süreli) Dokümantasyon Eğitimi (1 gün süreli) Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi (1gün süreli) İç Tetkik Eğitimi (2 gün süreli) <b>50 kişi (19.06.2020\1440065 Sayılı Talep Yazısı)</b>	01 Ocak 2021 29 Şubat 2021
4	Bölge Müdürlüklerine Bağlı <b>Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinin</b> İç Tetkikleri (973 Tapu ve 81 Kadastro (336 Kadastro Birimi) Olmak Üzere 1054+336=1390 Birim) <b>Gerçekleşti</b>	Baş Tetkikçi İç Tetkikçi	01 Ocak 2021 28 Şubat 2021
5	<b>Merkez Teşkilatı Birimlerinin</b> İç Tetkikleri (15 Merkez Birim) <b>Gerçekleşti</b>	Baş Tetkikçi	22 Şubat 2021 05 Mart 2021
6	<b>Bölge Müdürlüklerinin</b> İç Tetkikleri (23 Bölge Müdürlüğü) <b>Gerçekleşti</b>	Baş Tetkikçi	<b>08-26 Mart 2021</b> 8-12/15-19/22-26
7	Bölge Müdürlüklerince Gerçekleştirilecek Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme (YGG) Toplantıları <b>Gerçekleşti</b>	Bölge Müdürü Bölge Müdür Yardımcısı Şube Müdürü Tapu Müdürü Kadastro Müdürü Birim Kalite Sorumluları Baş Tetkikçi İç Tetkikçi	01 Nisan 2021 09 Nisan 2021
8	<b>Kurumumuzun 2021 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetleri Raporunun Hazırlanması</b> <b>Gerçekleşti</b>	Kalite Yönetim Müdürlüğü	26 Nisan 2021 28 Mayıs 2021
9	Genel Müdürlük Üst Yönetimince Gerçekleştirilecek Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme (YGG) Toplantısı <b>Gerçekleşti</b>	Genel Müdür Genel Müdür Yardımcısı Daire Başkanları Özel Kalem Müdürü Eğitim Müdürü BİM Müdürü Tanıtım Halkla İlişkiler Müdürü TKGM Kalite Yönetim Temsilcisi	01 Haziran 2021 11 Haziran 2021
10	TSE tarafından gerçekleştirilecek TS EN ISO 9001:2015 KYS 4. Belge 1. Gözetim Tetkiki <b>Gerçekleşti</b>	13 Daire Başkanlığı 23 Bölge Müdürlüğü 81 Kadastro Müdürlüğü 973 Tapu Müdürlüğü 336 Kadastro Birimi Özel Kalem Müdürlüğü Kalite Yönetim Temsilciliği	21 Haziran 2021 25 Haziran 2021



## 8-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2022 YILI FAALİYET HEDEFLERİ

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2022 YILI FAALİYET HEDEFLERİ ÖZET PROGRAMI			
SIRA	FAALİYET	FAALİYET İÇERİĞİ	AKTİVASYON TARİHİ
1	Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardı 2022 Yılı Çalışma/Aktivasyon Programı Oluru	İş akışı uyumunda Makamdan Olur Alınma Süresi	01 Aralık 2021 31 Aralık 2021
2	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Eğitim Programı Kapsamında <b>KYS 9001:2015 Farkındalık ve Adaptasyon</b> Eğitimi (5 gün süreli) <b>Yönetim Temsilcileri, Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler, Merkez ve Taşra Teşkilatı Birim Kalite Yönetim Temsilci ve Yardımcıları Unvanlarında</b>	Temel Kalite Eğitimi (1gün süreli) Dokümantasyon Eğitimi (1 gün süreli) Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi (1gün süreli) İç Tetkik Eğitimi (2 gün süreli) Kurumsal Risk Yönetim Sistemi (2 ders) Kurum Kültürü (2 ders) Halkla İlişkiler ve Motivasyon (2 ders) Protokol Kuralları (2 ders) <b>2200 kişi</b>	03 Ocak 2022 28 Şubat 2022
3	Bölge Müdürlüklerine Bağlı <b>Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinin</b> İç Tetkikleri (973 Tapu ve 81 Kadastro (336 Kadastro Birimi) Olmak Üzere 1054+336=1390 Birim)	Baş Tetkikçi İç Tetkikçi	03 Ocak 2022 11 Şubat 2022
4	<b>Merkez Teşkilatı Birimlerinin</b> İç Tetkikleri (15 Merkez Birim)	Baş Tetkikçi	31 Ocak 2022 11 Şubat 2022
5	<b>Bölge Müdürlüklerinin</b> İç Tetkikleri (23 Bölge Müdürlüğü)	Baş Tetkikçi	14 Şubat 2022 04 Mart 2022 14-18/21-25/28-04
6	Bölge Müdürlüklerince Gerçekleştirilecek Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme (YGG) Toplantıları	Bölge Müdürü Bölge Müdür Yardımcısı Şube Müdürü Tapu Müdürü Kadastro Müdürü Birim Kalite Sorumluları Baş Tetkikçi İç Tetkikçi	07 Mart 2022 18 Mart 2022
7	<b>Kurumumuzun 2022 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetleri Raporunun Hazırlanması</b>	Kalite Yönetim Müdürlüğü	21 Mart 2022 01 Nisan 2022
8	Genel Müdürlük Üst Yönetimince Gerçekleştirilecek Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme (YGG) Toplantısı	Genel Müdür Genel Müdür Yardımcısı Daire Başkanları Özel Kalem Müdürü Eğitim Müdürü BİM Müdürü Tanıtım Halkla İlişkiler Müdürü TKGM Kalite Yönetim Temsilcisi	04 Nisan 2022 11 Nisan 2022
9	TSE tarafından gerçekleştirilecek TS EN ISO 9001:2015 KYS ve IQNET 5. Belge Yenileme Tetkiki	13 Daire Başkanlığı 23 Bölge Müdürlüğü 81 Kadastro Müdürlüğü 973 Tapu Müdürlüğü 336 Kadastro Birimi Özel Kalem Müdürlüğü Kalite Yönetim Temsilciliği	18 Nisan 2022 22 Nisan 2022

## 9- EĞİTİM FAALİYETLERİ

Kalite Yönetim Sistemleri Tetkiklerinin etkin ve amaca uygun olarak yapılabilmesi için TS EN ISO 19011 standardı çerçevesinde tetkik görevlilerinin yeteneklerinin geliştirilmesi doğrultusunda 13-17/12/2021 tarihleri arasında Avrupa Kalite Teşkilatı (EOQ) Kalite Personeli Belgelendirme Şemasında öngörülen niteliklere sahip ilgili Yönetim Sistemi Baş Tetkik Görevlisi eğitimi düzenlenmiştir.

Eğitim sonucunda 42 personele TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Baş Tetkik Görevlisi sertifikası verilmiştir. Baş Tetkik Görevlisi sertifikası alan söz konusu 42 personel 2022 yılı İç Tetkiklerinde görev yapacaktır.





## 10- İÇ TETKİK FAALİYETLERİ

İç Tetkikler, Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibini gerçekleştirerek, **2022 yılı Belge Yenileme Tetkikine** hazır hale gelmek ve Üst Yönetimi bilgilendirmek amacını taşımaktadır.

Genel Müdürlük merkez birimlerinde İç Tetkikler; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının 9.2 maddesi gereğince TKGM İç Tetkik Prosedürü doğrultusunda ve ISO 19011 Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu kılavuzluğunda **31 Ocak 2022 - 11 Şubat 2022** tarihleri arasında İç Tetkik Planına uygun olarak Baş Tetkikçiler/Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

Bölge Müdürlüklerimiz yetki alanında bulunan 1390 birim Tapu ve Kadastro Müdürlüğümüzün İç Tetkikleri **03 Ocak 2022 – 11 Şubat 2022** tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinde görevli İç Tetkikçiler tarafından tamamlanmıştır.

Ayrıca; 23 Bölge Müdürlüğümüze ilişkin İç Tetkik, Takip Tetkiki ve Kontrolleri **14 Şubat 2022- 04 Mart 2022** tarihleri arasında Baş Tetkikçiler/Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

**Merkez Birimler;** 15 Birim (Başkanlıklar, Özel Kalem Müdürlüğü, Kalite Yönetim Temsilciliği); **31 Ocak 2022 - 11 Şubat 2022**

**Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüklerine bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlükleri;** 1093 Birim (974 Tapu, 81 Kadastro, 336 Kadastro Birimi); **03 Ocak 2022 - 11 Şubat 2022**

**Bölge Müdürlükleri;** 23 Bölge; **14 Şubat 2022 – 04 Mart 2022**

## İç Tetkikler Üç Ana Grupta Gerçekleştirilir:

<b>1-Kalite Sisteminin Tetkiki</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Organizasyon</li><li>•Sorumluluk ve Yetkileri (Görev Tanımları)</li><li>•Dokümantasyon (Kalite El kitabı, Prosedürler, İş Akış Şemaları,Talimatlar, Prosesler/Süreçler, Destek Dokümanları, Kayıtlar, Dokümante Edilmiş Bilgi)</li></ul>
<b>2-Proseslerin/Süreçlerin ve Teçizatın Tetkiki</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Çalışanlar</li><li>•Makine ve Kontrol Teçizatları</li><li>•Fiziki Şartlar</li><li>•Prosesler/Süreçler ve Faaliyetler</li><li>•Satın Alınan Malzemelerin Kontrolü</li></ul>
<b>3-Hizmet Kalitesinin Tetkiki</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Hizmet Uygulamalarının</li><li>•Müşteri/Vatandaş/Paydaş memnuniyetinin ve hizmet performansının ölçülmesi ve vatandaş/paydaş şikayetlerinin, öneri ve geri dönüşlerin değerlendirilmesi</li></ul>

KYS Standartları ve beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan KYS Dokümantasyonu incelenerek İç Tetkikler, İç Tetkik Prosedürü gereği; tetkik kriterleri ile tetkik delillerinin karşılaştırılması sonucu elde edilen bulgular üzerinden, yukarıda maddeler halinde belirtildiği üzere üç ana grupta gerçekleştirilmiştir.

## Tetkik Çeşitleri:

<b>1. TARAF TETKİK İÇ TETKİK</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• KURUM İÇİ TETKİK</li></ul>
<b>2.TARAF TETKİK DIŞ TETKİK</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MÜŞTERİ ve TEDARİKÇİ/SAĞLAYICI TETKİKİ</li></ul>
<b>3. TARAF TETKİK BELGELENDİRME TETKİKİ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• BELGELENDİRME KURUMU/KURULUŞU TARAFINDAN YAPILAN TETKİK</li></ul>

## TSE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TETKİK RAPORU

1.Taraf Tetkik kapsamında 2020 yılında yapılan İç Tetkiklerde; tetkik kriterleri ile tetkik delillerinin karşılaştırılması sonucu bulunan bulgulara göre merkez teşkilatında **24 adet**, taşra teşkilatında **173 adet** olmak üzere toplamda **197 adet** uygunsuzluk tespit edilerek İç Tetkik Raporuna bağlanmıştır. Bahse konu uygunsuzluklar ilgili birimlere raporlanarak düzeltici faaliyetleri iş akışı uyumunda gerçekleştirilmiştir.

Kurumumuz; Türk Standardları Enstitüsünce **21-25 Haziran 2021** tarihi haftasında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde Tetkik Heyeti Başkanı Baş Tetkikçi Sayın **Reşit YAZICIOĞLU** Bey'in Başkanlığında 5 Tetkikçi ile **Belge Yenileme Tetkikine** Tabi Tutulmuştur. Türk Standardları Enstitüsü tarafından Kurumumuza yönelik olarak **21-25 Haziran 2021** tarihleri arasında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde gerçekleştirilen **2.Gözetim Tetkiki** neticesinde; KSB-ANK-2537/13 no'lu rapor ve ekleri sonucunda **mevcut belgemizin geçerliliğinin devamı ve KYS Belgesi verilmesi doğrultusunda karar alınmıştır.**



**Kalite Yönetim Sistemi 2021 Yılı 2. Gözetim Tetkikine ilişkin KSB-ANK-2537/13 no'lu Rapor Neticesinde TSE Gözlemleri (Olumlu ve İyileştirilebilecek Hususlar) Aşağıdaki Gibidir.**

### **GÖZLEMLER OLUMLU VE İYİLEŞTİRİLEBİLECEK HUSUSLAR**

-Üst Yönetim desteği bulunmakta olup çalışanlar katılım sağlanmış katılım seviyesini artırmak ve farkındalığı da daha ileriye taşımak için bilgilendirme ve eğitimlere devam edilmesi,

-İş sürekliliğini artıracak kuruluşta işletme güvenliğinin tahsisine katkı sağlayacak risk ve operasyonel faaliyet, hizmet alan geri besleme, iç ve dış hususlar, ilgili taraf ve beklentileri proses izleme ölçme ve hedef takibi, fire ve tekrarlanan işlem, her türlü atık değerlendirilmesi, İSG, KKD ve acil durumlar ile uygunsuzluk düzeltici ve iyileştirme verilerinin ve analizlerinin daha da etkin değerlendirilmesi sisteme ve sürekli iyileştirmelere katkı sağlayacaktır.

-Alt yapı ve çalışma ortamı iyileştirmelerine devam edilmesi, hizmetin yerine getirildiği kuruluş da da genel saha, ofis büro, depo, arşiv toplantı salonları turlarının yapılması ve işletme güvenliği için daha da artırılması sıklaştırılması,

-KYS Yönetim Sistemleri ile hizmet sunumundaki kuruluşlardaki otomasyon programları kalite alanındaki iyileştirme ve performans değerlendirme raporu, İSG, Bilgi Güvenliği, Güvenli Hizmet Sistem Belgeleri ve eğitim inovasyon ve ARGE çalışmaları verileri performansları olumlu husus olarak değerlendirilmiş,

-Otomasyon programları ve Kalite Çevre İSG Bilgi Güvenliği Müşteri Memnuniyeti, Enerji Yönetim Hizmet Tasarım ARGE Kişisel Bilgiler ve Müşteri Bilgileri Korunması Kontrolü yurt içi ve yurt dışı ilişkiler alanındaki çalışmalar TS EN ISO 14001 ÇYS, Enerji Yönetim Sistemleri TS EN ISO 50001, EYS Müşteri İhtiyaç Beklentisi için TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi MMYs, kurulması,

-TKGM kurulmuş bulunan Güvenli Hizmet ve İSG Yönetim Sistemlerinin Kuruluşun Taşra Birimleri Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerin de de kurulma çalışması başlatılması Kuruluşta yararlı olacaktır ve daha güvenli hizmet sunumuna katkı sağlayacak ve Kuruluş aidiyetini arttıracaktır.

-Covid 19 pandemi dönemi içinde (TS 13811) Hijyen ve Sanitasyon Standardı eğitimleri alınması (Yemekhane ve ikram hizmetleri ve destek ile güvenlik birimleri için)

-TSE web sayfasındaki Covid 19 TSE Üretim Hizmet Klavuzlarının çalışanlara tedarikçi ve yüklenicilere müşterilere bilgilendirme yapılması Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlükleri dahil risklerin daha da önceden önlenmesine katkı sağlayacak ve yararlı olacaktır.

-Kuruluş da (TS EN ISO 18195-1-2) Müşteri İletişim Merkezleri Standardı kapsamında bir Çağrı Merkezi kurulması bilginin anlık üretilmesi geri bildiriminin intikali ile değerlendirilmesi ve üretilen hizmetin bütünlüğü ile iş sürekliliğinin sağlanması açısından Kurum faaliyetlerini daha da ileri taşıyacak ve destek sağlayacak ve yararlı olacaktır.



## 11- YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME (YGG) FAALİYETLERİ

Bölge Müdürlükleri; 08 Mart – 26 Mart 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilen İç Tetkik faaliyetlerini takiben YGG toplantılarını, 01.Nisan 2021 – 09 Nisan 2021 tarihi sürecinde, mevcut şartlar çerçevesinde “Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürü” uyumunda tamamlamışlardır.

### YGG TOPLANTISI

**Toplantı Tarihi** : 03.06.2021 – 10.00

**Toplantının Konusu:** Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı.

**Toplantı Lokasyonu:** TKGM VIP Salon.

#### **Toplantı Gündemi, Görüşülen Konular ve Alınan Kararlar:**

Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi; aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanmakta ve toplantının gündemini oluşturmaktadır.

#### **9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri**

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakiler dikkate alınarak planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir.

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - 1) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
  - 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
  - 6) Tetkik sonuçları,
  - 7) Dış tedarikçilerin performansı.
- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. TS EN ISO 9001:2015 Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

#### **9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları**

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamalıdır.

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Kurumumuz, Yönetimin Gözden Geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

YGG toplantısında, genel olarak Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreç ve faaliyetlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için; Merkez ve Taşra Teşkilatımız olmak üzere toplam 1093 birimimizde Kalite Denetçileri ve İç Tetkikçiler tarafından İç Tetkik Prosedürüne uygun



olarak yapılan (**Tetkik Kriterleri ile Tetkik Delillerinin Karşılaştırılması Sonucu Elde Edilen Bulgular**) İç Tetkikler neticesinde, birimlerimizde tespit edilen minör uygunsuzluklar ve yapılacak düzeltici faaliyetlere yönelik iş akışı uyumunda kararlar alınacaktır.

### **03 Haziran 2021 Tarihinde Alınan YGG Kararları ve Yürütülen Faaliyetler**

Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Teftiş Kurulu Başkanı, Birinci Hukuk Müşaviri, Strateji Geliştirme Daire Başkanı, İç Denetim Birimi Başkanı, tüm Daire Başkanları, Döner Sermaye İşletmesi Müdürü ve Kalite Yönetim Müdürünün katılımıyla, Covid-19 Koronavirüs ile mücadele kapsamında alınan; kararlar, talimatlar ve genelgeler dikkate alınarak, mevcut durum uyumunda gerçekleştirilmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminin; **9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri, 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları kapsamında** çalışma ve faaliyet sürecinin değerlendirilmesi amacı ile bilgilendirmede bulunularak, Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı yapılmış ve TKGM Kalite Yönetim Sistemi 2021 Yılı Performans Programı (21 Madde - 52 Sayfa), yukarıda belirtilen (**9.3.2 - 9.3.3**) hususlar bağlamında görüşülerek aşağıdaki kararlar alınmıştır.

#### **Alınan Kararlar:**

**1-** Genel Müdürlüğümüz Merkez ve Taşra Birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 Versiyonuna Göre Kurulmuş Olan Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında Halkla İlişkiler, Etik, Kurumsal Aidiyet Konularına Yönelik; Gerekli Toplantı, Bilgilendirme, Bilinçlendirme, Güncelleme, Adaptasyon, Farkındalık Artırma, Yetkinlik/Yeterlilik Organizasyon ve Koordinasyona İlişkin Eğitim Faaliyetlerinin Planlı Olarak Sürdürülmesine Devam Edilmesine,

Faaliyet: Genel Müdürlüğümüz 2022-2023 yıllarını kapsayan Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Çerçevesinde İç Kontrol Sisteminin sağlıklı ve etkin bir şekilde kurulması İçin; TKGM İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (24 madde) kapsamında birimlerimiz tarafından gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Personel Dairesi Başkanlığı Tapu ve Kadastro Eğitim Müdürlüğünün yüz yüze yerinde eğitim faaliyetleri ve e-portal üzerinden yapılan online eğitim faaliyetleri devam etmektedir.

**2-** Risk Yönetim Sistemi Çerçevesinde Merkez Ve Taşra Teşkilatımızda Beyin Fırtınası Tekniği/Metoduyla Belirlenen Riskler İçin Birimlerce Öngörülen Kontrol Faaliyetlerinin Yerine Getirildiğinin Takibinin Sağlanmasına,

Faaliyet: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İç Kontrol Şube Müdürlüğüne; 17.03.2021 tarih ve 824637 sayılı yazı ile Kamu İç Kontrol Rehberinde geçen “İdarelerin her yıl sistemli bir şekilde amaç ve hedeflerine yönelik risklerin belirlenmesi, risklerin gerçekleşme olasılığını ve muhtemel etkilerini yılda en az bir kez değerlendirmesi ve risklere karşı alınacak önlemleri belirleyerek eylem planları oluşturması gerektiğinden” bahsedilmiştir. Kamu İç Kontrol Rehberi gereğince, kurumun temel faaliyetlerini yerine getirmesini engelleyebilecek, alt birim/taşra birimi düzeyinde belirlenecek Görev Risklerinin belirlenmesinin ve kontrolünün yapılması amacıyla Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Risk Strateji Belgesi hazırlanmış ve kurumun riskleri güncel iş akış şemaları baz alınarak belirlenmiştir. İç Kontrol Şube Müdürlüğü tarafından takibi yapılmaktadır.

3- "Kurumsal Konsepte Uygunluk" Teması Uyumunda, Başkanlıklar Tarafından; "Makam Talimatları, Üst Yönetim Toplantıları, Üst Yönetim Bölge Ziyaretleri, Teftiş Raporları, İç Denetim Raporları, İç Tetkik Raporları, Genel Denetimler, Alo 181 Hattından Alınan Veriler, Anket, E-Anket Veri Ve Önerileri, İyi Uygulama Örnekleri İle Kurumsal Aidiyetin Ve Bağlılığın Pekiştirilmesi" Konuları Dikkate Alınarak Belirlenen; Bölge Müdürlüklerimizin Tetkik Ve Denetimleri Esnasında, Uygulama Birliği Ve Görsel Bütünlük Sağlanması Adına, Öncelikle Ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken 58 Maddelik Hususlar Hakkında Tüm Birimlerin Gerekli Çalışmaları Yapmasının/ Yaptırılmasının Takibinin Sağlanması Hususunda Her Türlü Önlemin Alınması,

Faaliyet: 23.01.2020 tarih ve 284777 sayılı yazımız ile 'Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar', Bölge Müdürlüklerimize gereği için dağıtım yapılmış olup, gereğinin yapıldığı yönündeki cevabi yazılardan iyileştirme faaliyetlerine başlandığı Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan İç Tetkik Programı çerçevesinde, İç tetkik sorularının yanında, özellikle 58 maddelik hususlar göz önünde bulundurularak tetkikler yapılmış ve süreç kapsamında faaliyetlerin devam ettiği gözlemlenmiştir.

4-Yapılan E-Anket Analizi Sonucu Ortaya Çıkan; İş Dağılım Dengesi, Motivasyon, Nezaket Ve Sosyal İletişim Eksikliği Konularındaki Personel Ve/ Veya Vatandaş Beklentilerinin Karşlanması, İşlem Sahiplerine Birimlerimizden Aldıkları Hizmet Süreçlerinde İletişim Ve Güler Yüzle Davranılması Hususlarında Merkez Ve Taşra Yöneticileri Tarafından Eğitim Dahil Her Türlü Gerekli Tedbirlerin Alınması/ Aldırılması,

Faaliyet: "E-Anket kapsamında; Öneri Değerlendirme Komisyonu ve Öneri Değerlendirme Kurulu kurulmuş olup, değerlendirmeye tabi tutulan e-anket önerileri ile 2020- 2021 tarihleri arasında KYS Öneri Sistemine gelen önerilerin tasnifi yapılmış ve değerlendirmeye tabi tutulan öneri, görüş ve tavsiyeler; 12.07.2021 tarih ve 1853584 sayılı yazı ile ilgili Başkanlıklara değerlendirilmek üzere gönderilmiştir. Bahse konu öneri, görüş ve tavsiyeler hakkında gerekli çalışma ve faaliyetlerin ilgili Başkanlıklar tarafından değerlendirilip, takip edildiği bildirilmiştir.

5- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Sonucu Alınan Kararların Takip Ve Koordinasyonunun Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Tarafından Yürütülecektir.

Faaliyet: YGG Toplantı Kararlarının Takip ve Koordinasyonu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte ve takip edilmektedir.

Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Teftiş Kurulu Başkanı, Birinci Hukuk Müşaviri, Strateji Geliştirme Daire Başkanı, İç Denetim Birimi Başkanı, tüm Daire Başkanları, Döner Sermaye İşletmesi Müdürü ve Kalite Yönetim Müdürünün katılımıyla, Covid-19 Koronavirüs ile mücadele kapsamında alınan; kararlar, talimatlar ve genelgeler dikkate alınarak, mevcut durum uyumunda gerçekleştirilmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminin; **9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri, 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları** kapsamında çalışma ve faaliyet sürecinin değerlendirilmesi amacı ile bilgilendirmede bulunularak, Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı yapılmış ve TKGM Kalite Yönetim Sistemi 2021 Yılı Performans Raporu (22 Madde - 57 Sayfa), yukarıda belirtilen (9.3.2 - 9.3.3) hususlar bağlamında görüşülerek karar

alınmış olup, **01.04.2022** tarihli Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı sonucu aşağıdaki kararlar alınmıştır.

**01.04.2022 tarihli Alınan Kararlar:**

**1-** Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; Kurum personelinin kalite farkındalığını artırmak amaçlı Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler ve Kalite Temsilcilerine yönelik eğitim faaliyetlerini başlatmak,

**Sorumlu Birim:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

**Koordinatör Birim:** Personel Dairesi Başkanlığı

**İlgili Birim:** Tüm Birimler

**2-** Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde; Kurumumuzun süreçleri olarak kabul ettiğimiz, 2019- 2023 Stratejik Planda yer alan hedeflerimizin (13 adet), güncellenerek yeni proseslerimizi/süreçlerimizi belirleme çalışmalarının başlatılması,

**Sorumlu Birim:** Tüm Birimler

**Koordinatör Birim:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

**İlgili Birim:** Tüm Birimler

**3-** TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde “Kurum Kalite Temsilcisi” kavramının kalkmış olduğu görülmekte ve birçok kurumun Kalite Koordinatörlüğü kurmuş olduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede Kurumumuzun Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını daha etkin verimli kılmak adına yeni bir yapılanma ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Koordinatörlüğü kurulması çalışmalarını başlatmak,

**Sorumlu Birim:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

**Koordinatör Birim:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

**İlgili Birim:** Tüm Birimler

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Sonucu Alınan Kararların Takip Ve Koordinasyonunun Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Tarafından Yürütülecektir.

## 12- ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ

Genel Müdürlüğümüz ile vatandaş arasında faydalı, etkin ve iyi bir iletişim için çalışan **ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ** aracılığı ile yapılan bilgilendirilmelere ilişkin performans aşağıda belirtilen uyumdadır.

- 1/1/2021 – 31/12/2021 tarihleri arasında Tapu ve Kadastro başlıkları altında toplamda **1.399.771** çağrı talebi gelmiş olup, bu çağrıların **1.012.346** adet olmak üzere **%70**'i Alo 181 Tapu ve Kadastro çağrı merkezi tarafından karşılanmıştır.
- **546262** adetle en fazla çağrı Tapu Randevu kuyruğundan gelmiş olup bu çağrıların **%80**'i çağrı merkezi tarafından karşılanarak en yüksek karşılama oranı Tapu Randevu kuyruğunda yakalanmıştır.
- 2021 yılı içerisinde aylık ortalama 1744 toplamda **20939** geri dönüş araması yapılmıştır.
- 2021 yılında randevu sisteme kapatılan ve sadece Web tapu üzerinden başvuru alınarak işlem yapılan tapu müdürlük sayısının artması ile çağrı merkezi üzerinden işlem başvuru talepleri artmış bulunmaktadır.
- Çağrı merkezi olarak Web tapu üzerinden başta satış ve aile konutu şerhi işlemi başvuruları karşılanmakla birlikte, bunun yanı sıra vatandaşların yetki verme, numara güncelleme vb işlem taleplerine de yardımcı olunmaktadır.

ALO 181 2021 YILI TAPU VE KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ İSTATİSTİKLERİ								
KUYRUKLARA GÖRE ÇAĞRI KARŞILAMA ORANLARI								
YIL	KUYRUK	Ortalama Cevaplama Süresi	Ortalama Kaçan Çağrı Süresi	Ortalama Görüşme Süresi	Gelen Çağrı Sayısı	Cevaplanan Çağrı Sayısı	Kaçan Çağrı Sayısı	Cevaplama Yüzdesi
2021	TAPU RANDEVU	03:43	02:39	02:40	546262	440281	105981	80,14%
	TAPU BILGI	09:57	03:07	04:17	478055	306504	171551	63,14%
	WEB TAPU	09:31	03:00	04:43	375454	265561	109893	66,68%
	<b>TOPLAM</b>	<b>07:43</b>	<b>02:55</b>	<b>03:53</b>	<b>1399771</b>	<b>1012346</b>	<b>387425</b>	<b>70%</b>

AYLIK OUTBOUND ARAMA SAYILARI		
2021	OUTBOUND ARAMA SAYISI	OUTBOUND ORTALAMA GÖRÜŞME SÜRESİ
OCAK	1281	02:24
ŞUBAT	1421	02:08
MART	1638	02:13
NİSAN	1382	02:10
MAYIS	1026	02:06
HAZİRAN	2293	02:13
TEMMUZ	1659	02:10
AĞUSTOS	1821	02:11
EYLÜL	1855	02:09
EKİM	1735	02:12
KASIM	1891	02:14
ARALIK	2937	01:50
<b>TOPLAM</b>	<b>20939</b>	<b>02:06</b>

LOKASYONA GÖRE ÇAĞRI KARŞILAMA ORANLARI				
LOKASYON	Cevaplanan Çağrı Sayısı	Çağrı Karşılama Oranları	Ortalama Günlük Çağrı Karşılama Sayısı	Ortalama Görüşme Süresi ( dakika )
ANKARA	510215	50,4%	75	4,23
BÖLGELER	215097	21,2%	66	3,44
TRABZON	287034	28,4%		
<b>TOPLAM</b>	<b>1012346</b>	<b>ORTALAMA</b>	<b>71</b>	<b>4</b>



### 13- HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ

Bölge müdürlüklerimizde; **01.01.2011-31.12.2021** tarihi sürecinde, **Hizmet Takip Masası ve 01.04.2021-16.04.2021** tarihi sürecinde, **e-Anket** uygulamaları ile etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için “Müşteri Memnuniyet Anketi” uygulamaları yapılmıştır. Bu kapsamda; makul oranda memnuniyet sağlandığı görülmüştür. Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları ilk yıllara göre uyumlu bir şekilde artış göstermiştir.

TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ve e-ANKET ANALİZİ (01.01.2011-31.12.2021)						
YILLAR	TAPU MÜDÜRLÜĞÜ		KADASTRO MÜDÜRLÜĞÜ		TKGM GENEL	
	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI
2011	85.038	95,11%			85.038	95,11%
2012	116.072	97,63%	15.989	95,98%	132.061	96,81%
2013	135.330	97,89%	28.544	97,23%	163.874	97,56%
2014	173.761	98,37%	36.740	98,31%	210.501	98,34%
2015	176.821	97,55%	25.844	99,10%	202.665	98,33%
2016	161.780	98,27%	21.459	98,90%	183.239	98,59%
2017	153.019	98,00%	22.361	98,96%	175.380	98,48%
2018	154.993	98,46%	20.203	99,34%	175.196	98,90%
2019 <small>(e-Anket) 01.01.2019-31.12.2019</small>	119.706	79,27%	3.013	76,25%	122.719	77,76%
2020	170.262	78,98%	261	75,86%	170.523	77,42%
2021 <small>(e-Anket) 01.01.2021-31.03.2021</small>	25.127	83,37%	966	83,95%	26.093	83,39%

## 14- ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ E-ANKET



Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında, **Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı**'na Uygulama Faaliyeti Gerçekleştirilen İş Zekâsı Platformu, Yasal ve Yapısal Süreçlere Yönetimsel Anlamda Büyük Katkı Sağlayacaktır.

Bu Bağlamda, Genel Müdürlüğümüz; Kurumsal Hizmetlerimizden Faydalanan Paydaş/Vatandaşlara Yönelik Olarak e-Devlet Üzerinden **“Vatandaş Memnuniyeti e-Anket”** Uygulamasını, Çalışanların Yönetim Mekanizmalarına ve Kurumun Gelişim Süreçlerine Fikri ve Fiili Bir Biçimde Etkin Katılımını Sağlamak, Çalışanlar Arasında Organik ve Duygusal Bağları Destekleyip Kurumsal Aidiyet Duygularını Güçlendirmek, Personelimize Sunulan İmkanları En Üst Düzeye Çıkarmak Amacıyla **“Çalışan Memnuniyeti e-Anket”** Uygulamasını Başlatmıştır.

30.11.2018 tarihli ve 3700433 sayılı Makam Oluru Uyumunda; Tapu Hizmetleri e-Anket Uygulaması 07.10.2018 Tarihinde, Kadastro Hizmetleri e-Anket Uygulaması 04.02.2019 tarihinde, Çalışan Memnuniyeti e-Anket Uygulaması 16.04.2019 tarihinde, Uygulamaya Alınmıştır.

01.04.2021 – 16.04.2021 tarihi aralığında gerçekleştirilen Çalışan Memnuniyeti Anketi 20.05.2021 tarih ve 1384616 sayı ile Anket Analizi yapılmış ve tüm birimlere “Çalışan Memnuniyeti Anket ve Önerileri Kitapçığı” gereği için gönderilmiştir.

**Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatı Tüm Birimler**  
**Çalışan Memnuniyeti Anket Analizi**  
**(01.04.2021-16.04.2021)**

\* Siyah Değer “Çok Memnunum” ve ”Memnunum” Oranının Birleşik Halidir.

\* Mavi Değer “Kısmen Memnunum” Oranının Eklenmiş Halidir.

- Katılım Sayısı: **8277**
- Cinsiyet Katılım Oranı: **Erkek 5865 %70,86 Kadın 2412 %29,14**
- Görev/Pozisyon **Yönetici 1549 %18,71 Personel 6728 %81,29**
- Birim Amiri = Üst Yönetim Memnuniyet Oranı **%90,91**
- Birim Yöneticisi = Daire Başkanı Memnuniyet Oranı %70,72\*- **%92,35\***
- Birim Amiri = Daire Başkanı Memnuniyet Oranı %87,18\*- **%100\***
- Birim Yöneticisi = Bölge Müdürü Memnuniyet Oranı %72,94\*- **%91,77\***
- Birim Amiri = Bölge Müdürü Memnuniyet Oranı %76,37\*- **%93,99\***
- Birim Amiri = Şube Müdürü Memnuniyet Oranı %69,06\*- **%94,29\***
- Birim Amiri = Tapu Müdürü Memnuniyet Oranı %65,68\*- **%88,78\***
- Birim Amiri = Kadastro Müdürü Memnuniyet Oranı %60,20\*- **%85,43\***
- Kurum Memnuniyet Oranı (Soru 4,5,6,7'in Ortalamasıdır) %53,57\*- **%84,04\***
  
- Soru 1: Görev/Pozisyon **Yönetici 1549 %18,71 Personel 6728 %81,29**
- Soru 2: Birim Amiri Memnuniyeti %66,30\*- **%89,07\***
- Soru 3: Birim Yöneticisi Memnuniyeti %71,36\*- **%92,18\***
- Soru 4: Fiziksel Çalışma Ortamı Memnuniyeti %47,78\*- **%76,69\***
- Soru 5: Yaptığı İşten Memnuniyeti %50,57\*- **%83,86\***
- Soru 6: Teknolojik İmkanlardan Memnuniyeti %57,51\*- **%88,04\***
- Soru 7: Çalışma Ortamı Takım Uyumunu Memnuniyeti %58,45\*- **%89,03\***
- Soru 8: Yatay ve Dikey İletişim Memnuniyeti %57,77\*- **%88,63\***
- Soru 9: Kurumsal Kalite Anlayışı Memnuniyeti %52,39\*- **%82,44\***
- Soru 10: Kurumsal Etik Süreç Memnuniyeti %54,50\*- **%83,21\***
- Soru 11: Kurumsal Bağlılık Düzeyi %54,42\*- **%78,61\***

**Memnun Olmama, Öneri, Görüş ve Tavsiye Sayısı Dağılımı**

- Öneri, Görüş ve Tavsiye Sayısı Toplamı: 4330
- TKGM Merkez : 83
- TKGM Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlükleri: 4247

## **TKGM MERKEZ VE TAŞRA TEŞKİLATI TÜM BİRİMLER ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET ANALİZİ; (2021 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında yapılan Anket ile Bayındır Memur Sen Sendikasının yaptırdığı anket karşılaştırılması)**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 01.04.2021-16.04.2021 tarihi arasında yapılan Çalışan Memnuniyeti Anket Analizi ile Haziran 2021 tarihinde Bayındır Memur –Sen Sendikasının ADAMOR Toplum Araştırmaları Merkezine kurum çalışanlarına yönelik yaptırmış olduğu Anket Analizleri karşılaştırılması sonucunda;

Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde yapılan çalışan memnuniyeti anketi, Merkez ve Taşra Teşkilatı tüm personele yönelik yapılmış olup, 8277 personel katılmıştır. Toplamda; 1549'u yönetici ve 6728'i personelden oluşmaktadır. Merkez Birimlerden 281 personel, Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinden 7996 personel ankete katılmıştır. Ayrıca Merkez Birimlerden 83 adet, Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinden 4247 adet toplam 4330 adet öneri gelmiştir.

Bayındır Memur-Sen tarafından yaptırılan anket, Tapu Müdürlüklerinde çalışan personele yöneliktir. Toplamda; 1322 personel katılmıştır ve %9,3'ü yönetici, %90,7'si personeldir.

İki Ankette benzerlik gösteren sorular ve oranları;

-Fiziksel Çalışma Ortamından Memnuniyetiniz sorusu karşılaştırıldığında; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; %76,69'unun memnun olduğu %23,31'nin memnun olmadığı, Sendikamızın Anketine katılanlardan; %77,1'nin memnun olduğu % 23,00'ünün memnun olmadığı görülmektedir. İki anketin yüzdeleri oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

-Yöneticilerinizden Memnuniyetiniz sorusu karşılaştırıldığında; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; Birim Amiri Üst Yönetim, katılımcılar (Daire Başkanları ve Bölge Müdürleri) %90,91.'inin memnun olduğu %9,09'unun memnun olmadığı, Birim Amiri Daire Başkanı, katılımcılar (Şube Müdürleri) % 87,18'inin memnun olduğu, % 7,65'inin memnun olmadığı, Birim Amiri Şube Müdürü, katılımcılar (Daire Başkanlıklarında ve Bölge Müdürlüklerinde çalışan Personel) %94,29'unun memnun olduğu %8,42'sinin memnun olmadığı, Birim Amiri Tapu Müdürleri, katılımcılar (Tapu Müdürlüğünde çalışan Personel) %88,78'inin memnun olduğu, %11,22'sinin memnun olmadığı, Birim Amiri Kadastro Müdürü, katılımcılar (Kadastro Müdürlüklerinde çalışan Personel) % 85,46'sının memnun olduğu, %14,58'inin memnun olmadığı görülmekte olup, Birim Yöneticisi Daire Başkanı (Merkez Birimlerde çalışan Şube Müdürleri ve Personel) %92,35'inin memnun olduğu,%7,65'inin memnun olmadıkları, Birim Yöneticisi Bölge Müdürü, katılımcılar (Bölge Müdürlüğünde çalışan Şube Müdürleri ve Personel) %91,77'sinin memnun olduğu, %8,22'sinin memnun olmadığı görülmektedir.

Sendikamızın anketine katılanlardan Birim Yöneticisi (Bölge Müdürü ve Tapu Müdürü) katılımcılardan %92,5'inin memnun olduğu, %7,5'inin memnun olmadığı görülmektedir. İki anketin yüzdeleri oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

-Yaptığınız İşten Memnuniyetiniz sorusu karşılaştırıldığında; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; %83,86'sının memnun olduğu %16,14'ünün memnun olmadığı,



Sendikanın Anketine katılanlardan; %84,0'ının memnun olduğu % 16,00'sinin memnun olmadığı görölmektedir. İki anketin yüzdeler oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

-Teknolojik İmkânlardan Memnuniyetiniz sorusu karşılaştırıldığında; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; %88,04'ünün memnun olduğu %11,96'sinin memnun olmadığı, Sendikanın Anketine katılanlardan; %83,4'ünün memnun olduğu % 16,7'sinin memnun olmadığı görölmektedir. İki anketin yüzdeler oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

-Çalışan Ortamındaki Takım Uyumunuzdan Memnuniyetiniz sorusuna; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; %89,03'ünün memnun olduğu %10,97'sinin memnun olmadığı, Çalışma Arkadaşlarınızdan Memnuniyetiniz sorusuna; Sendikanın Anketine katılanlardan; %95,00'inin memnun olduğu, %4,9'unun memnun olmadığı görölmektedir. İki anketin hem soru, hem de yüzdeler oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

-Kurumsal Etik Faaliyetlerden Memnuniyetiniz sorusuna; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; %83,21'inin memnun olduğu %16,79'unun memnun olmadığı, Sendikanın Anketine katılanlardan; %80,90'ının memnun olduğu %19,1'inin memnun olmadığı görölmektedir. İki anketin yüzdeler oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

-Kurumsal Bağlılığınız Aidiyetiniz ve Genel Memnuniyetiniz Hangi Düzeydedir? sorusuna; KYS Çalışan Memnuniyeti Anketine katılanlardan; %78,61'inin memnun olduğu %21,39'unun memnun olmadığı, Genel Anlamda Kurumunuzdan Memnuniyetiniz sorusuna; Sendikanın Anketine katılanlardan; %73,10'unun memnun olduğu, %26,9'unun memnun olmadığı görölmektedir. İki anketin hem soru, hem de yüzdeler oranlarına bakıldığında benzer sonuçlar çıkmaktadır.

Her iki ankete bakıldığında 7 benzer soru ve alt detay sorular bulunmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan Çalışan Memnuniyeti Anketinde farklı olarak iki soru ve öneriler bulunmaktadır. Yatay ve Dikey İletişimden Memnuniyetiniz sorusuna katılanların; %88,63'ünün memnun olduğu, %11,37'sinin memnun olmadığı görölmekte olup, Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetlerinden Memnuniyetiniz sorusuna katılanların; %83,21'inin memnun olduğu, %16,79'unun memnun olmadığı görölmektedir.



## 15-VATANDAŞ MEMNUNİYETİ e-ANKET (e-DEVLET) 2021

e-Anket (e-Devlet) üzerinden yapılan, 01.01.2021- 31.12.2021 tarihi arasında Vatandaş Memnuniyeti Anket Sonuçları;

**Tapu Hizmetleri Memnuniyet Anketi: 158403 katılım ile %80 memnuniyet oranı**  
**Kadastro Hizmetleri Memnuniyet Anketi: 7996 katılım ile %85 memnuniyet oranı**  
**LİKAB Hizmetleri Memnuniyet Anketi: 1929 katılım ile %87 memnuniyet oranı**

Tapu Hizmetleri Memnuniyet Anketi		
Bölge Müdürlüğü	Toplam Katılım	Yüzde (%)
ANKARA	17188	80
ANTALYA	7476	79
BURSA	12525	82
DENİZLİ	5838	82
DIYARBAKIR	4405	85
EDİRNE	5951	85
ELAZIG	3404	81
ERZINCAN	658	80
ERZURUM	1845	81
ESKİSEHİR	5054	82
GAZİANTEP	5013	73
HATAY	9691	77
İSTANBUL	35931	80
İZMİR	14268	82
KASTAMONU	2072	81
KAYSERİ	5323	82
KONYA	6181	80
SAMSUN	4182	83
SIVAS	1914	80
SANLIURFA	3611	72
TRABZON	2497	84
VAN	1681	78
YOZGAT	1686	79
YURT DIŞI	9	80
TOPLAM	158403	80

Kadastro Hizmetleri Memnuniyet Anketi		
Bölge Müdürlüğü	Toplam Katılım	Yüzde (%)
ANKARA	528	87
ANTALYA	443	85
BURSA	811	86
DENİZLİ	516	85
DIYARBAKIR	72	78
EDİRNE	344	91
ELAZIG	173	77
ERZINCAN	66	78
ERZURUM	110	84
ESKİSEHİR	450	85
GAZİANTEP	140	79
HATAY	416	78
İSTANBUL	1211	84
İZMİR	890	86
KASTAMONU	228	90
KAYSERİ	263	84
KONYA	342	84
SAMSUN	283	85
SIVAS	127	85
SANLIURFA	126	73
TRABZON	274	87
VAN	77	77
YOZGAT	106	78
TOPLAM	7996	85

LİKAB Hizmetleri Memnuniyet Anketi		
Bölge Müdürlüğü	Toplam Katılım	Yüzde (%)
ANKARA	160	90
ANTALYA	99	82
BURSA	249	88
DENİZLİ	112	90
DIYARBAKIR	7	71
EDİRNE	137	92
ELAZIG	39	78
ERZINCAN	1	33
ERZURUM	10	93
ESKİSEHİR	126	88
GAZİANTEP	20	87
HATAY	92	81
İSTANBUL	276	86
İZMİR	269	90
KASTAMONU	51	90
KAYSERİ	73	93
KONYA	58	87
SAMSUN	52	84
SIVAS	51	84
TRABZON	11	76
VAN	3	78
YOZGAT	26	79
SANLIURFA	7	95
TOPLAM	1929	87

## 16-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ WEB SİTESİ

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Web Sitesinde yer alan Kalite Yönetim Sistemi web sayfamız güncel verilerle görsellere sunulmaktadır.



ANA SAYFA KURUMSAL PROJELER E-HİZMETLER İLETİŞİM S.S.S.

Site içi arama

### KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ANASAYFA

Hizmet Standartları E-Öğrenme & E-Anket KYS Dokümanları Öneri Sistemi Süreç Yönetim

KALİTE YÖNETİM MÜDÜRLÜĞÜ

KYS DOKÜMANLARI

TETKİK/DENETİM

ANKET & İSTATİSTİK & ANALİZ

EĞİTİM & SUNUM & UYGULAMALAR

KYS KURULLAR

KALİTE BÜLTENİ

PERFORMANS RAPORU

STRATEJİK PLAN

RİSK YÖNETİM SİSTEMİ

BİLGİ GÜVENLİĞİ SİSTEMİ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

SÜREÇ VERİ GİRİŞ & ANALİZ SİSTEMİ

#### DUYURU KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kurumumuzun gelecekteki ihtiyaçlarını öngörerek ve bunlara uygun iyileştirme süreçlerinin asarlanmasını içeren bir yapıya sahip olan Kalite Yönetim Sistemi anlayışımız; kaynakların amaç ve hedefler doğrultusunda kullanılarak, hizmet kalitemizin artmasına, kaliteli ve güvenilir hizmet sunmanıza, etkin ve ekonomik bir yönetim yapısının oluşmasına hizmet etmektedir.

Değişim ve gelişim yönetimi bilinciyle yenilikçi, iyileştirici, düzeltici, önleyici önerileri değerlendirilmeye almak ve uygulamasına karar verilen önerileri hayata geçirmek suretiyle çalışanların önetimin alacağı kararlara dahil etmek, aidiyet duygusunu pekiştirmek, kurumsal işleyişe değer ve finansimiz kazandırmak amacıyla kurulmuş olan Öneri Sistemimiz gerekli çalışmaları yaparak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi bağlamında; öneri sistemi, öneri kutuları, anket, e-anket vb. uygulamalar ile <http://uygulamalar.tkgm.gov.tr/KaliteYonetimSistemi/oneri-formu> kurumumuza ulaşan öneri, görüş, tavsiye, istek, proje, değerlendirme vb. taleplerin kurumsal irade uyumunda ve "TA.03 kodlu Öneri ve Proje Sistemi Çalışma Talimatı" çerçevesinde inceleme, ön değerlendirme ve değerlendirmeleri yapılmıştır.

Öneri Ön Değerlendirme Komisyonu ve Öneri Değerlendirme Kurulu tarafından; Öneri sistemine gelen; 2018 yılına ait 108, 2019 yılına ait 103, e-anket konseptine ait 9868, olmak üzere toplam 10079 adet öneri ön değerlendirme ve değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Bu çerçevede; Afyonkarahisar Tapu Müdürlüğüne ait 55 nolu "Kurum Personeli Motivasyonu" konulu ve Fethiye Tapu Müdürlüğü - Özgür ÖZDEMİR'e ait 1611 nolu "Çalışanların Moral - Motivasyonu" konulu öneriler ödüllendirilmeye layık görülerek başarılı bulunmuştur.

Evrensel bir dil olan kalitenin bütünleştirici gücünü hissetmek adına "Öneri Sistemine" katkı sağlayan her kademedeki personelimize teşekkür ederim.

M.Zeki ADLI  
Genel Müdür

12 Ara  
ÖNERİ SİSTEMİ DUYURU



TÜMÜ

## 17- ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

KYS kapsamında kurulmuş olan “Öneri Değerlendirme Sistemi”; Kurumumuz web sitesinde bulunan “<https://www.tkgm.gov.tr/kalite-yonetim-sistemi>” KYS linki içerisindeki “Öneri Formu” ve TA.03 kodlu Öneri Sistemi Çalışma Talimatı kapsamında fiziki “Öneri Kutuları” maharetiyle faaliyetlerine devam etmektedir. Uygun ve uygulanabilir öneriler ilgili birimlerce incelenerek uygulanabilirliği uyumunda gerekli çalışmalar yürütülmektedir.

**Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı**  
Kalite Yönetim Sistemi

Dokümanlar Süreç Veri Girişi Anketler Öneri Formu Yönetim

**Öneri Formu**

1- Öneri Sahibinin

\*Ad & Soyad:  Tarih: 8/8/2018

\*T.C. Kimlik No:  \*Sicil No:

\*Çalıştığı Birim:  \*e-mail Adresi:

\*Adresi:

\*Cep Tel:  \* Zorunlu alanlar

2- Sunulan Önerinin Konusu ve Özeti:  
(Sunduğunuz öneriyi açıklayınız.)

3- Önerinin; Amacı, Yöntemi, Kapsamı, Kuruma Sağlayacağı Fayda ve Katkının Detaylı Açıklaması:  
(Önerinizin çözümünü ve kuruma sağlayacağı katkıyı detaylı olarak açıklayınız.)

Kaydet

<https://kaliteyonetimsistemi.tkgm.gov.tr/oneriuserenterpage.aspx>

Dokümanlar Öneri Formu Yönetim Sistemi

**Kalite Yönetim Sistemi**

**ÖNERİ GİRİŞ**

Bilgisayarınızı açarken kullandığınız kullanıcı adı ve şifrenizi giriniz.

Kullanıcı Adı

Şifre

**Giriş**

## 18- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

### DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

- Kalite politikası ve hedefler
- Kalite el kitabı
- Standart tarafından istenen dokümanite edilmiş prosedürler
- Kuruluş tarafından etkin planlamayı, işlemleri ve proses kontrolünü güvenceye alacak dokümantasyon
- Standart tarafından istenen kalite kayıtları



TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan Kalite Yönetim Sistemi dokümanite edilmiş bilgi envanteri aşağıda tabloda belirtilen şekilde olup; [www.tkgm.gov.tr](http://www.tkgm.gov.tr) adresinde web sitesi üzerindeki “<https://www.tkgm.gov.tr/tr/birim/kalite-yonetim-sistemi>” Kalite Yönetim Sistemi linkinden dokümanlara ulaşım sağlanmaktadır.

<https://kaliteyonetimsistemi.tkgm.gov.tr/KYSDokumanlar.aspx?Id=21>

### Kalite Yönetim Sistemi

[Tüm Dokümanlar](#) [Kalite Politikası](#) [Kalite El Kitabı](#) [Prosedürler](#) [İş Akışı ve Talimatlar](#) [Prosesler/Süreçler](#) [Formlar](#) [Dış Kaynaklı](#)  
[Görev Tanımı](#) [İç Tetkik Soruları](#)

Kategori: Tüm Kategoriler

Kurum: --Seçiniz--

Birim: Tüm Kurumlar

Alt Birim: Tüm Alt Birimler

Metin Arama

[Listele](#) [Yenile](#)

Toplam Belge Adedi: 0

Doküman Bulunamadı.

TKGM Kalite Yönetim Sistemi Güncel Doküman Listesi

Doküman	Adet	
<b>Kalite El Kitabı</b>	<b>1</b>	TKGM Kalite El Kitabı KEK.01
<b>Prosedürler</b>	<b>7</b>	1- Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü PR.01 2- Kayıtların Kontrolü Prosedürü PR.03 3- Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi Prosedürü PR.04 4- İç Tetkik Prosedürü PR.05 5- Uygun Olmayan Malzeme ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü PR.06 6- Düzeltici Faaliyet Prosedürü PR.07 7- Risk Yönetim Sistemi Prosedürü PR.09
<b>Prosesler</b>	<b>13</b>	1-Aynı Koordinat Sisteminde Kesin Sayısal Veriye Ulaşma Prosesi PRS.01 2-Tescilsiz Alan Bırakılmayacak Prosesi PRS.02 3-Çok Boyutlu Kadastro/Harita Üretimi Tamamlama Prosesi PRS.03 4-Taşınmaz Değerleme Sisteminin Kurulması İçin Gerekli Mevzuat Çalışmaları Tamamlanacaktır Prosesi PRS.04 5-Taşınmaz Mülkiyet Bilgileriyle Bütünleşik Değer Bilgileri Oluşturulması, Güncellenmesi ve Paylaşılması Prosesi PRS.05 6-Elektronik Ortamda Kaliteli Ve Hızlı Hizmet Sunum Prosesi PRS.06 7-TAKBİS ve Tapu Sicili Uyumunun Sağlanması Prosesi PRS.07 8-Tapu İşlem Belgelerinin Tasnif Edilerek Elektronik Ortama Aktarılması ve Paylaşımının Sağlanması Prosesi PRS.08 9-İnsan Kaynağının Kurum Stratejisi Doğrultusunda Güçlendirilmesi Prosesi PRS.09 10-Fiziki Hizmet Alanlarının Geliştirilmesi ve Hizmetlerin Bilinirliğinin Artırılması Prosesi PRS.10 11-Bilişim Altyapısı Geliştirme Prosesi PRS.11 12-Yurtdışı İlişkileri Geliştirmek Amacıyla Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek Prosesi PRS.12 13-Arşiv Belgelerinin Merkez Arşivine Devri Prosesi PRS.13
<b>Görev Tanımları</b>	<b>4</b>	1-Kurum Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı GT.01 2-Birim Kalite Sorumlusu Görev Tanımı GT.02 3-Bölge Müdürü Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı GT.03 4-Şube Müdürü, Tapu Müdürü Ve Kadastro Müdürü Ek Görev Tanımı GT.04
<b>İş Akışı Şeması</b>	<b>624</b>	
<b>Talimatlar</b>	<b>624</b>	
<b>Formlar</b>	<b>489</b>	
<b>İç Tetkik Soru Listesi</b>	<b>1</b>	TKGM İç Tetkik Soru Listesi ITS.01
<b>Toplam</b>	<b>1139</b>	

BİRİM	KALİTE EL KİTABI	PROSEDÜRLER	GÖREV TANIMLARI	İŞ AKIŞI	TALİMATLAR	SÜREÇLER/PROSESLER	FORMLAR	TOPLAM	İÇ TETKİK SORU LİSTESİ
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI				16	16		28	60	
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ				3	3		2	8	
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI				12	12		7	31	
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI				75	75		36	186	
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI				22	22	1	23	68	
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI				16	16	3	7	42	
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI				62	62	4	150	278	
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI				17	17	1	9	44	
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI				31	31	1	2	65	
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI				60	60	1	15	136	
PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI				114	114	1	32	261	
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI				74	74	1	3	152	
TAŞINMAZ DEĞERLEME DAİRESİ BAŞKANLIĞI				41	41		0	82	
DÖNER SERMAYE İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ				29	29		2	60	
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ				4	4		2	10	
BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ				26	26		0	52	
TAPU MÜDÜRLÜKLERİ				13	13		0	26	
KADASTRO MÜDÜRLÜKLERİ				9	9		170	188	
<b>TOPLAM</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>624</b>	<b>624</b>	<b>13</b>	<b>489</b>	<b>1139</b>	<b>1</b>

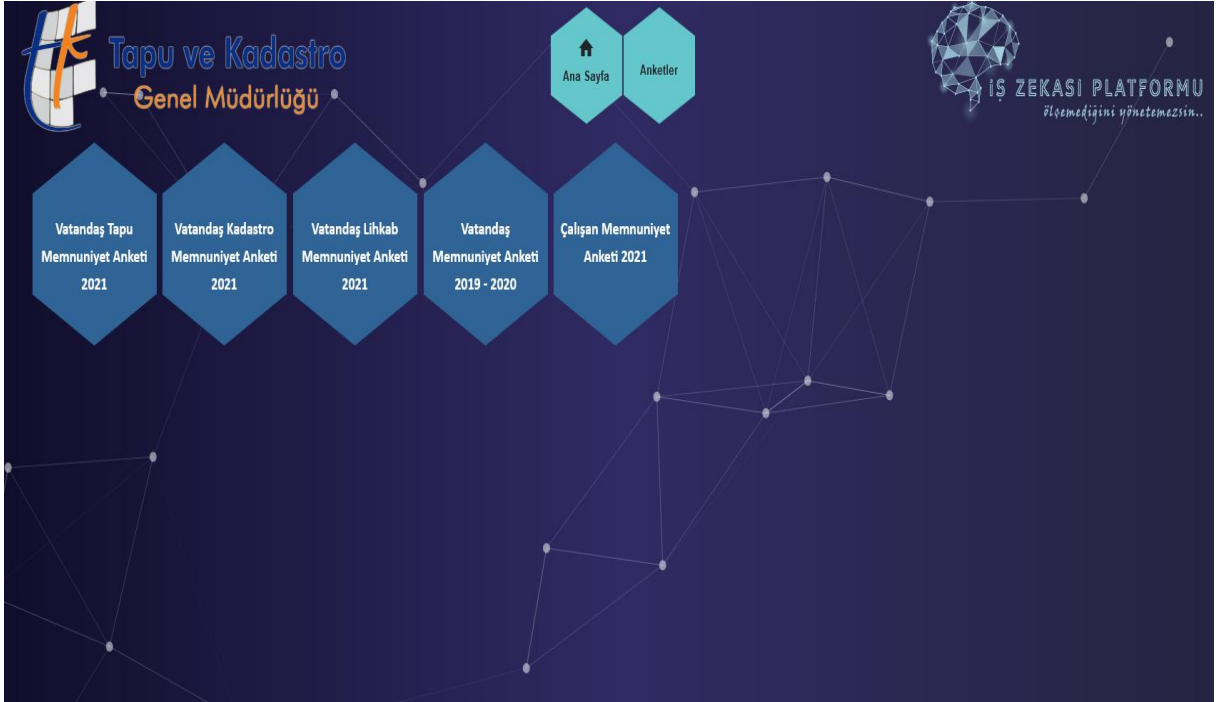


## 19-SÜREÇ VERİ GİRİŞİ

04.01.2022 tarih ve 3642590 sayılı dağıtımli yazımızla; TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Yüksek seviyeli yapıya geçiş altlığını oluşturmuş olup, risk odaklı proses yönetim sistemi ile modern yapıyı entegre etmiştir. Kalite Yönetim Sistemine ilişkin tüm dokümantasyonumuz, bu sisteme göre ayarlanmıştır.

Kurumumuzun kullandığı İş Zekası Platformunda da Merkez ve Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinin işlem süreçleri, performans göstergeleri, istatistiki bilgiler vb. gibi konular takip edilmekle birlikte TKGM web sayfasında, Kalite Yönetim Sistemi 'Süreç Yönetimi' bölümünde yer alan 'Süreç Veri Giriş Programına' yapılan süreç modülü veri girişi, İş Zekası Platformuna entegre çalışmaları Bilgi Teknolojileri Başkanlığı ile koordineli olarak başlatılmıştır.

TKGM web sitesi Kalite Yönetim Sistemi bölümünde yer alan Süreç Veri Giriş Programının İş Zekası Platformuna Taşıma Sürecini başlatmış bulunmaktayız.



## 20- PERFORMANS FAALİYETLERİ

### BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ PERFORMANS İZLEME ve DEĞERLENDİRME ÇİZELGESİ

- 1- Denetimler (Müdürlük+Lihkab) (Sayı):
- 2- Müdürler ile Yapılan Toplantı (Sayı):
- 3- Müdürlük Ziyaretleri (Bölge Müdürü / Yrd. / Şb.M.) (Sayı):
- 4- Kalite İç Tetkik Faaliyetleri (Sayı):
- 5- Arşiv Ayıklama (Yevmiye Sayısı):
- 6- Resmi Senet Tarama (Yevmiye Sayısı):
- 7- Mimari Proje Tarama (Parsel Sayısı):
- 8- İşlem Belgeleri Tarama (Yevmiye Sayısı):
- 9- Tapu Kütüğü Entegrasyonu (Taşınmaz Sayısı):
- 10- E-İpotek İşlemleri Günlük Tamamlanma (Oran):
- 11- Yetki Alanı Dışı Yapılan İşlem (Sayı):
- 12- Hisse Hatası Giderme (Taşınmaz Sayısı):
- 13- Günlük İşlem Sonlandırma (Oran):
- 14- MEGSİS Tapu-Kadastro Veri Entegrasyonu (Oran):
- 15- Kadastro Paftalarının Yenilenmesi ve Sayısallaştırılması Çalışması (Parsel):
- 16- Tesis Kadastro (Parsel):
- 17- Orman, Orman Dışına Çıkarılan Alanlar ve Tespit Harici Alanların Kadastro (Parsel):
- 18- İhaleli İşlere İlişkin Şantiye Denetimi (Sayı):
- 19- Bölge Müdürlüğü Eğitimleri (Sayı):
- 20- Bölge Müdürlüğü Tarafından Yapılan Geçici Görevlendirme (Ay):
- 21- Staj Yapan Öğrenci (Sayı):
- 22- Döner Sermaye İşletme Bütçesi Kullanımı (Oran):
- 23- Müdürlük Fiziki Mekân Bakım ve Onarımları (Sayı):
- 24- Müdürlük Tefrişat Yenileme (Sayı):
- 25- Ciltleme Sayısı (Resmi Senet, Tapu Kütüğü, Vb.) (Sayı):
- 26- Hizmet Değerlendirme Anketleri Kapsamında Memnuniyet Oranı (Oran):
- 27- İnceleme, Ön İnceleme, Soruşturma (Bölge Müdürlüğünce Yapılan) (Sayı):
- 28- BİMER, CİMER'den ve Yazılı Olarak Gelen Başvuru (Sayı):
- 29- Alo 181 Hattına Gelen Başvuru (Sayı):
- 30- Protokoller (Veri ve Mimari Projelerin Paylaşımı Amacıyla Yapılan) (Sayı):
- 31- Ret Kararları Onanma Oranı (Oran):
- 32- Açık Evrak Sayısı (Sayı):
- 33- Tapu ve Kadastro Müdürlüklerine Verilen Görüş (Sayı):
- 34- Bakım veya Onarım Yapılan/Yaptırılan Donanım veya Araç (Sayı):
- 35- Mal ve Hizmet Alım İhalesi/Doğrudan Temin (Sayı):
- 36- Katılınan Toplantı (Diğer Kurum Ya Da Kuruluşlarca Düzenlenen) (Sayı):
- 37- Tanıtım Faaliyetleri (Sayı):
- 38- Kurumumuz ile İlgili Basın ve Yayın Organlarında Yayınlanan Haber ve Açıklamalar (Sayı):

Makamın 19.02.2019 tarihli ve 811717 sayılı Talimatları Gereği Bölge Müdürlüklerinin “Performans İzleme ve Değerlendirmeleri” Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Tarafından Takip Edilmektedir.



**Genel Müdürlüğümüz 2022-2023 Yıllarını Kapsayan Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Çerçevesinde İç Kontrol Sisteminin Sağlıklı ve Etkin Bir Şekilde Kurulması İçin; TKGM İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Kapsamında 2022 Yılı İçerisinde Birimlerimiz Tarafından Gerçekleştirilmesi Öngörölmüş Eylemler;**

1. İzleme ve Yönlendirme Kurulu üyeleri ile Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının paylaşılması ve onaylanması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
2. Üst yöneticinin iç kontrol standartlarına uyum eylem planının uygulanması süreci için, iç kontrol sistemi ile ilgili beklentilerine yönelik bir talimatının her yılın başında birimlere duyurulması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
3. İç kontrol farkındalığının artırılması amacıyla Afiş hazırlanması veya bilgilendirme e-postası gönderilmesi (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
4. İç kontrol sistemi hakkında hazırlanacak e-broşürle TKGM personelinin bilgilendirilmesinin sağlanması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
5. Eylem Planının Birim Yöneticilerince tüm personele duyurulması (Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlükleri)
6. TKGM Merkez ve Taşra Birimlerinde belirlenecek personele etik eğitimlerinin verilmesi (Personel Dairesi Başkanlığı)
7. TKGM Etik Performans Raporunun hazırlanması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı – Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü)
8. Çalışan personelin memnuniyetinin yapılacak bir anket ile tespit edilmesi ve sonuçlarının bir rapora bağlanması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı – Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü)
9. Genel Müdürlüğümüz Misyon, Vizyon ve Temel Değerlerinin tüm personele duyurulması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
10. Birim Hassas Görev Listelerinin gözden geçirilmesi ve güncellenmesi (Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlükleri)
11. 2019-2023 Yılı TKGM stratejik planının e-posta ile tüm yönetici ve personele duyurulması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı – Tüm Birimler)
12. Yılı Performans Programının tüm personelinin kurumsal e-posta adresine gönderilmesi (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı – Tüm Birimler)
13. Risk Strateji Belgesi çerçevesinde Program ve Görev Risklerin en az yılda bir kez gözden geçirilmesi (Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlükleri)
14. Kontrol faaliyetlerinin maliyet ve getirdiği fayda açısından Kurumsal Risk Strateji Belgesine göre değerlendirilmesi (Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlükleri)
15. Bilgi güvenliğini sağlamaya yönelik düzenli çalışan eğitimleri yürütülmesi (Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı)
16. Kurumda kullanılan bilgi sistemlerinin güvenilir ve sürdürülebilirliğine ilişkin periyodik kontroller (stress ve sürdürülebilirlik testleri vb.) belirlenmesi ve yürütülmesi (Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı)
17. Bilgi güvenliğine ilişkin risk analizlerinin yapılması, risklerin işlenmesi, iyileştirme çalışmaları ve işletilmesi (Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı)
18. Bilgi güvenliği sisteminin etkinliğinin, ihtiyaç - sorun ortaya çıktıkça ölçülüp iyileştirilmesi yerine, periyodik olarak ölçülmesi ve iyileştirmesine yönelik çalışmaların yapılması (Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı)
19. Genel Müdürlüğün web sitesine EBYS'in kullanımına ilişkin bilgilendirici videolar konulması (Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı)

20. Yatay ve dikey iç iletişimi arttırmak için Daire Başkanlıkları, Bölge Müdürlükleri, Tapu Müdürlükleri ve Kadastro Müdürlükleri tarafından en az yılda bir kez olmak üzere tüm birim personelin katılımıyla genel değerlendirme toplantılarının yapılması (Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlükleri)
21. İç Kontrol Eylem Planında öngörülen faaliyet ve düzenlemelerin gerçekleşme sonuçları izlenerek iç kontrol eylem planı değerlendirme raporunun hazırlanması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
22. İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporunun Hazırlanması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
23. İç kontrol hazırlama grubunun sürekliliğinin sağlanması ve 6 aylık periyotlarda değerlendirme toplantılarının gerçekleştirilmesi (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
24. Eylem planının güncellenmesi sonrasında duyurulması (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)



## 21-RİSK ODAKLI PROSES YÖNETİMİ TKGM ANA SÜREÇLERİNİN BELİRLENMESİ

Sürekli Gelişim Projesi kapsamında geliştirilen TS EN ISO 9001:2008 Türk Standardının Veri Analizi başlıklı "Kalite Yönetim Sisteminin uygunluk ve etkinliğini göstermek ve sistemin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin yapılabileceği yerleri değerlendirmek için uygun verileri belirlemeli, toplamalı ve analiz etmelidir" şartı doğrultusunda uygulanan Kalite Yönetim Sistemi Süreç Veri Giriş Analiz Sistemi, 9001:2015 versiyonuna geçiş yapılması, bilişim sistemleri ve teknolojilerindeki değişimler ve buna bağlı olarak yenilenen hizmet uygulamaları karşısında süreç listesi güncelliğini yitirmiştir.

Bu amaçla Müdürlüğümüzce süreç yönetimi yeniden ele alınmış ve ilk olarak Süreç Veri Giriş Analiz Sistemi'nde yer alan süreçlerin güncellenmesi için çalışmalara başlanmıştır. Bununla birlikte 2015:9001 versiyonuna uygun olarak 'risk temelli proses yönetimi' kurulması için prosesler ve iş akış şemaları yeniden düzenlenip risk analizleri yapılacaktır.

Proseslere ait veriler ile oluşturulan anket, analiz ve istatistikler ise İş Zekâsı Platformundan çekilecektir. İş Zekâsına entegrasyon çalışmaları başlanmış olup sürecin tamamlanması ile birlikte Kalite Yönetim Sistemi kapsamında performans ölçümleri, analiz ve istatistikler, anket sonuçlarına tüm birimlerimiz tarafından kolaylıkla ulaşılabilecektir.

Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü tarafından; Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü prosesleri belirlenirken TKGM Stratejik Planda yer alan 13 hedef kurumun prosesleri olarak kabul edilmişti. Türk Standartları Enstitüsü tarafından bunların proses değil hedef oldukları ve Kurumumuza ait proseslerin yeniden belirlenmesi gerektiği önerilmiştir. Bu doğrultuda TSE eğitmeni ile yapılan ortak çalışma sonucu yöntem belirlenmiş ve Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Proseslerinin oluşturulması çalışmaları başlatılmıştır.

Risk Odaklı Proses Yönetimi kapsamında;

- Risk Yönetim Prosedürü,
  - Proses Formu,
  - Performans Hedefleri Planı Formu,
  - Proses İş Akışı Formu,
  - Risk Yönetimi Formu,
- oluşturulmuş olup, Kurumun ana süreçleri belirlenecektir.

### TKGM RİSK DÜZEYİ

1. DÜZEY; İDARE DÜZEYİ (STRATEJİK DÜZEY) İDARENİN ÜST YÖNETİMİNİN SORUMLULUĞUNDA OLAN ALANDIR
2. DÜZEY ;BİRİM DÜZEYİ (PROĞRAM/PROJE DÜZEYİ) İDARENİN EN ÜST DÜZEYDE SORUMLU OLAN BİRİMLERİNİ İFADE EDER
3. DÜZEY; ALT BİRİM/TAŞRA BİRİMİ DÜZEYİ (FAALİYET DÜZEYİ) BİRİM HEDEFLERİNİ GERÇEKLEŞTİRMEYE YÖNELİK FAALİYETLER



«RİSKLERİNİ YÖNETEMEYENLER, KRİZLERİ YÖNETMEK ZORUNDA KALIRLAR»

# TKGM RİSK DÜZEYİ VE PERFORMANS TAKİP

- 1-KYS Performans Raporu 23  
<https://www.tkgm.gov.tr/tr/icerik/kys-performans-raporu>
- 2-İç Tetkik Faaliyet Raporları 1091
- 3-Genel Denetim Raporları (e-teftiş) 243
- 4-YGG Faaliyet Raporları 25
- 5-e-Anket
  - 5.1.Hizmet Takip Masaları
  - 5.2.Çalışan Memnuniyeti e-Anket
  - 5.3.Vatandaş Memnuniyeti e-Anket (e-Devlet)
  - 5.4.Eğitim Anket Platformu
- 6-Öneri Değerlendirme Sistemi -187 ve Çalışan Memnuniyeti Anket Önerileri 4330 = 4517
- 7-Risk Odaklı Proses Yönetim Sistemi 13
- 8-İdare Faaliyet Raporu <https://www.tkgm.gov.tr/sites/default/files/icerik/ekleri/tkgm2019idarefaaliyetraporu007.pdf>
  - 8.1.Performans Göstergesi İzleme Sonuçları
  - 8.2.Performans Hedefi İzleme Sonuçları
- 9-İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporları
  - 9.1.Kamu İç Kontrol Standartları (18 Temel, 78 Alt, Toplam 96 Mad.)
- 10-İç Kontrol Eylem Planı İzleme Değerlendirme Raporu 23
- 11-Performans Riskleri Konsolide Risk Raporu 41
- 12-Takbis Risk Bildirim ve Sorgulama Ekranı
- 13-Takbis Risk Takip Cetveli
- 14-TKGM İSG Risk Analiz Raporu
- 15-Performans Programı İzleme Değerlendirme Raporu **Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı**  
<https://programbutce.sbb.gov.tr/>
  - 15.1.Performans Göstergesi Gerçekleşmeleri İzleme
- 16-Bölge Müdürlükleri Performans İzleme Takip ve Kontrol Cetveli 38
- 17-Üst Yönetim Bölge Denetim Raporları
- 18-İş Zekası Platformu
  - 18.1.Günlük Bilgiler
  - 18.2.Tapu Analizleri
  - 18.3.Kadastro Analizleri
  - 18.4.Yabancı Analizleri
  - 18.5.Personel Analizleri
  - 18.6.Anketler
  - 18.7.Web İşlemler
- 19-Alo 181 Çağrı Merkezi 60.305
- 20-İyi Uygulama Örnekleri
- 21-Tapu Takip Analiz Raporu e-Arşiv
- 22-Megsis Mekânsal Gayrimenkul Sistemi Coğrafi Bilgi Sistemleri <http://cbs.tkgm.gov.tr/istatistik/liste.aspx>
  - 22.1.Tapu ve Kadastro Entegrasyon İstatistiği
  - 22.2.Kadastral Veri Kalite İstatistiği
  - 22.3.Kadastro Çalışmaları İstatistiği
  - 22.4.Pafta Kayıt Defteri İstatistiği
- 23-Birim Faaliyet Raporları 15
  - 23.1.İç Kontrol Güvence Beyanı
- 24-Yönetim Bilgi Sistemi İzleme İstatistikleri <http://uygulamalar.tkgm.gov.tr/ybs/ybs/Tabuistatistik/iller/Tabuistatistik.htm>
  - 24.1.İllerin Tapu İşlem Bilgileri
  - 24.2.Bölge Müdürlükleri Tapu İşlem Bilgileri
  - 24.3.Gelir Envanteri
  - 24.4.İller Bazlı Faaliyet Durumları/Bilgileri
- 25-Gayrimenkul Envanter Sistemi <http://ybs.tkgm.gov.tr/>
  - 25.1Tüm Birimler Envanter Raporlama
- 26.Web Tapu

## 22- TSE 2022 YILI BELGE YENİLEME TETKİKİ



Türk Standardları Enstitüsü tarafından kurumumuza yönelik yapılacak olan TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi 2022 yılı Belge Yenileme Tetkikinin 18.04.2022 ile 22.04.2022 tarihleri arasında yapılacağı, kurumlar arası uyum sağlanarak antant kalınmış ve belirlenmiştir. Performans Raporu, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 18.04.2022 tarihine kadar kurumumuz tarafından yürütülen faaliyetleri içermektedir.

Bu kapsamda; Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında TS EN ISO 9001:2015 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin Yüksek Seviyeli Yapı bilinciyle bundan sonraki dönemde de devamının sağlanabilmesi, vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan kurumumuzun hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla TS EN ISO 9001:2015 standardına ilişkin faaliyetler, TKGM 2022 yılı programı dâhilinde yürütülmüştür.

Kurumumuz, “Kalite Yönetim Anlayışını” kurumsal yönetim anlayışının merkezine koymakta ve bu çerçevede stratejik yönetim, kalite teknikleri, kalite sistemleri, kalite planlaması, tam zamanında hizmet sunumu, kıyaslama, vatandaş/çalışan memnuniyeti, performans yönetimi, akıllı hedefler ve hedeflerle yönetim gibi kalite yönetim anlayışının alt başlıklarını yönetim felsefesi içerisinde kullanmaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile Sürekli Kurumsal Gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon, etik değerler ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiş ve Kurumsal hedeflerimize uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin yeterliliğinin sağlanması amaçlanmıştır.

### 2009 Yılı Mart Ayında Başlamış Olan SKGP Kapsamında;

- 2010 yılında 17 birimimiz, KYS ve IQNET belgesi almıştır. 19.04.2010 **1.Belgelendirme Tetkiki.**
- 2011 yılında 242 birim, 12.09.2011
- 2012 yılında 450 birim, 29.10.2012
- 2013 yılında 364 birim, olmak üzere 1073 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 06.05.2013 **2. Belgelendirme Tetkiki.**
- 2014 yılında 1. gözetim denetimini (1073) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 17-19/06/2014
- 2015 yılında 2. gözetim denetimini (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 20-22/05/2015
- 2016 yılında 1086 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 03-06/05/2016 **3. Belgelendirme Tetkiki.**
- 2017 yılında 1. Gözetim Tetkiki (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 8-12/05/2017
- 2018 yılında 2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki (1088) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 10-14/09/2018
- 2019 yılında 1090 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 24-28/06/2019 **4. Belgelendirme Tetkiki**
- 2020 yılında 1090 birim ile 1.Gözetim Tetkiki tüm birimleri ile başarı ile geçmiştir. **08-12.06.2020**
- 2021 yılında 1091 birim ile 2.Gözetim Tetkiki tüm birimleri ile başarı ile geçmiştir.**21-25.06.2021**
- 2022 yılında 1093 birimimiz KYS ve IQNET Belge Yenileme Tetkikine tabidir. **18-22.04.2022**

1. Belge 27.04.2010-27.04.2013,
2. Belge 16.05.2013-16.05.2016,
3. Belge 12.05.2016-14.09.2018,
4. Belge 25.09.2018-12.05.2019, (2008:2015 Revizyon Belgesi)
5. Belge 09.07.2019-12.05.2022,

## Belge Kapsamı;

- Tapusuz Gayrimenkullerin Tapu Sicilinin Yapılması,
- Tapulu Gayrimenkullerin Tapularını Yaşatma, Güncel Tutma, Yenileme,
- Tescile Konu Her Türlü Harita ve Planların Kontrolü, Arşivlenmesi,
- Her Türlü Akitli ve Akitsiz İşlem Talepleri,

## Hizmetlerinin Karşılınması ve Sunumu Uyumunda,

TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü 2019-2023 Stratejik Planı uyumunda, Makamın 17.11.2017 tarihli ve 2576846 sayılı Olurları gereği Kalite El Kitabı ile “*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde birincil ve ikincil mevzuat çerçevesinde yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır.*”

## İçeriğinde Belirlenmiştir.

### TSE TETKİK FAALİYETLERİ PROGRAMI

#### 2010 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 19.04.2010

**TKGM Taşra;** Ankara Bölge Müdürlüğü (Polatlı tapu müdürlüğü, Mamak kadastro müdürlüğü, Mamak tapu müdürlüğü)

#### 2011 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 12.09.2011

**TKGM Taşra;** Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla tapu müdürlüğü, Muğla kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Kütahya tapu müdürlüğü, Kütahya kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Antalya Bölge Müdürlüğü (Isparta tapu müdürlüğü, Isparta kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Ankara Bölge Müdürlüğü

**TKGM Taşra;** Konya Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

#### 2012 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 29.10.2012

**TKGM Taşra;** Erzurum Bölge Müdürlüğü

**TKGM Taşra;** Bursa Bölge Müdürlüğü

**TKGM Taşra;** Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla tapu müdürlüğü, Muğla kadastro müdürlüğü, Denizli tapu müdürlüğü, Denizli kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Kastamonu Bölge Müdürlüğü (Karabük tapu müdürlüğü Karabük kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** İzmir Bölge Müdürlüğü (İzmir tapu müdürlüğü, İzmir kadastro müdürlüğü, Aydın tapu müdürlüğü, Aydın kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Ankara Bölge Müdürlüğü (Çankırı tapu kadastro müdürlüğü, düzce tapu kadastro müdürlüğü, Bolu tapu kadastro müdürlüğü)

#### 2013 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 06.05.2013

**TKGM Taşra;** Erzurum Bölge Müdürlüğü (Ardahan tapu müdürlüğü, Ardahan kadastro müdürlüğü, Göle, Oltu, Olur tapu müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Trabzon Bölge Müdürlüğü (Trabzon tapu, Trabzon kadastro müdürlüğü, Yomra, Sürmene tapu müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Kayseri Bölge Müdürlüğü (Niğde tapu müdürlüğü, Niğde kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Hatay Bölge Müdürlüğü (Adana kadastro, Akdeniz tapu müdürlüğü, Osmaniye tapu Osmaniye kadastro, Kadirli tapu müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Van Bölge Müdürlüğü (Van tapu, Van kadastro, Edremit tapu, Gevaş tapu, Gürpınar tapu müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Eskişehir kadastro, Kütahya tapu, Kütahya kadastro, Tavşanlı tapu müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Sivas Bölge Müdürlüğü (Sivas tapu müdürlüğü, Sivas kadastro müdürlüğü)

**TKGM Taşra;** Şanlıurfa Bölge Müdürlüğü (Urfa tapu müdürlüğü, Urfa kadastro müdürlüğü, Harran tapu müdürlüğü, Suruç tapu müdürlüğü)

#### 2014 TKGM Merkez Birimlerin Tamamı 17-19.06.2014

Ankara Merkez (Yönetim Temsilcisi), Arşiv Dairesi Başkanlığı.

Ankara Merkez (Tapu, Kadastro Daire Bşk.)

**TKGM Taşra;** İstanbul Bölge Md. Bahçelievler Tapu, Silivri Tapu, Beşiktaş Tapu, Beyoğlu Tapu Md.

**TKGM Taşra;** Edirne Bölge Md. Edirne Tapu Md. Tekirdağ Tapu Md. Kırklareli Kadastro

**TKGM Taşra;** Elâzığ Bölge Md. Elâzığ Tapu Md., Malatya Kadastro Md.

**TKGM Taşra;** Samsun Bölge Md. Samsun Kadastro Md., Çarşamba Tapu Md.

**TKGM Taşra;** Gaziantep Bölge Md. Kilis Tapu Md., Gaziantep Kadastro Md.

**TKGM Taşra;** Yozgat Bölge Md. Yozgat Kadastro Md., Yerköy Tapu Md.

#### 2015 TKGM Merkez Birimler Tüm Daire Başkanlıkları. 20-22.05.2015

TKGM Merkez Birim; Yönetim Temsilciliği Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.

**TKGM Taşra;** Ankara Bölge Müdürlüğü (Kırıkkale Kadastro ve Tapu Müdürlükleri, Çankırı Kadastro ve Tapu Müdürlükleri.)

**TKGM Taşra;** İstanbul Bölge Müdürlüğü Bağlı İller.

**TKGM Taşra;** İzmir Bölge Müdürlüğü (İzmir Kadastro Müdürlüğü ve Tapu Müdürlükleri. Manisa Kadastro ve Tapu Müdürlükleri.)

**TKGM Taşra;** Samsun Bölge Müdürlüğü (Sinop Kadastro Müdürlüğü, Sinop Tapu Müdürlüğü.)

**TKGM Taşra;** Şanlıurfa Bölge Müdürlüğü (Mardin Kadastro ve Artuklu Tapu Müdürlüğü.)

**TKGM Taşra;** Kastamonu Bölge Müdürlüğü (Kastamonu Kadastro ve Kastamonu Tapu Müdürlüğü. Kapanış Toplantısı.)

#### 2016 TKGM Merkez Birim; Yönetim Temsilciliği Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı. 3-6.05.2016

TKGM Merkez Birim; Tüm Daire Başkanlıkları.

**TKGM Taşra;** Ankara Bölge Müdürlüğü (İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

**TKGM Taşra;** İzmir Bölge Müdürlüğü (Aydın İli ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

**TKGM Taşra;** Bursa Bölge Müdürlüğü (İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

**TKGM Taşra;** Konya Bölge Müdürlüğü (Aksaray İli ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

**TKGM Taşra;** Antalya Bölge Müdürlüğü (Isparta ve Burdur İli ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

**TKGM Taşra;** Erzurum Bölge Müdürlüğü (Erzincan İli ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)



## **23- SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ (SKGP)**

### **A-PROJEYLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER**

**PROJENİN ADI:** Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi (SKGP)

**PROJENİN BAŞLANGIÇ TARİHİ:** 30.03.2009

#### **PROJENİN ÇIKIŞ NOKTASI:**

“Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi” ile vatandaş memnuniyetini ön planda tutan, etik değerlere bağlı, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışının kurumsal yapıya eklenerek sürekliliğin sağlanması beklenmektedir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Kurumumuz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon, etik değerler ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması ve Kurumsal hedeflerimize uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin kalifikasyonunun sağlanması amaçlanmıştır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Kurumumuz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 versiyonu standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin; uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin, uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi, kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi uyumunda sistem yeterliliğinin sağlanmasıdır.

Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO 9001:2015 Standardı uyumunda istenilen teknik özelliklere uygun olarak çalıştığına dokümanite edilmiş bilgi olarak kanıtlanmasıdır.

#### **PROJENİN ÇIKIŞ HEDEFLERİ:**

- Kurumumuzun; çalışma veriminin artırılması ve yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması,
- Kurumda başlatılmış olan, gelişim ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi,
- Projenin kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- Öncelikli stratejilerin belirlenmesi,
- Eylem planlarının hazırlanması ve uygulanması,
- Gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması,
- Kalite kayıtlarına ait standart dokümantasyonun oluşturulması,
- Proje kapsamında personelin gerekli eğitimleri alması,
- Kurum bünyesinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, yürütülmesi ve belgelendirilmesi.

TKGM Stratejik Planında stratejik amaç ve hedefler belirlenmiş olup, bu stratejik amaç ve hedefler Kalite Yönetim Sistemi amaç ve hedefleri olarak kabul edilmiştir.



Kalite amaçları;

- Kalite Politikasıyla uyumlu,
- Uygulanabilir,
- Ölçülebilir,
- İzlenebilir,
- Güncellenebilir,
- Müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun,

Dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmekte ve duyurulmaktadır.

## **B-PROJENİN KAPSAMI**

1. Mevcut Durum Analizi
2. PEST ve SWOT Analizi
3. Anket Çalışmaları
4. Temel Kalite Eğitimleri
5. Dokümantasyon Eğitimleri
6. Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme ve Sertifikasyon Çalışmaları (TS EN ISO 9001:2008)
7. Süreç Yönetim Sisteminin Kurulması
8. İş Tanımları, İş Akış Şemaları, Birim Talimatlarının Hazırlanması
9. Paydaş Toplantısı, Paydaşların Katılımı ile Ortak Akıl Yönetimi
10. Kurum Bünyesinde Çekirdek Eğitici Kadro Oluşturulması
11. İyileştirme Takımları ve Kalite Çemberleri Oluşturulması
12. Kurumsal Logo Revizyonu ve Kurumsal Kimlik Çalışması

## **PROJENİN AŞAMALARI:**

13. Mevcut Durum Analizi
14. PEST ve SWOT Analizi
15. Anket Çalışmaları
16. Temel Kalite Eğitimleri
17. Dokümantasyon Eğitimleri
18. Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme ve Sertifikasyon Çalışmaları (TS EN ISO 9001:2008)
19. Süreç Yönetim Sisteminin Kurulması
20. İş Tanımları, İş Akış Şemaları, Birim Talimatlarının Hazırlanması
21. Paydaş Toplantısı, Paydaşların Katılımı ile Ortak Akıl Yönetimi
22. Kurum Bünyesinde Çekirdek Eğitici Kadro Oluşturulması
23. İyileştirme Takımları ve Kalite Çemberleri Oluşturulması
24. Kurumsal Logo Revizyonu ve Kurumsal Kimlik Çalışması

## **PROJEYE İLİŞKİN İSTATİSTİKLER:**

- Çalışan Memnuniyeti Anket Analizi E-Anket
- Vatandaş Memnuniyeti E-Anket (E-Devlet)
- Öneri Değerlendirme Sistemi

- Kalite Yönetim Sistemi Proses/Süreç Takip Çizelgesi
- Performans Raporları

### PROJEYE İLİŞKİN EN ÖNEMLİ ÖZELLİK:

Projeye ilişkin pilot uygulamanın devamında ise SKGP kapsamında personelimizin tamamına kalite eğitimleri verilerek “kalite bilinci” oluşturulmaya çalışılmıştır. Tüm birimlerimizin sistemle tanışmış olması, bir diğer ifadeyle kalite bilincinin tüm personelimizce benimsenmesi ile modern yönetim anlayışı oluşturulmuş ve iş verimliliği arttırılmıştır.

Kurumumuz bünyesinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, yürütülmesi ve belgelendirilmesi amacına yönelik olarak 2009 yılında başlatılan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesinin, Türkiye genelinde merkez ve taşra birimlerimizin tamamına yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında;

Proje ile öneri sistemi oluşturularak personelimizin kurum vizyon ve misyonuna fayda sağlayabilecek projeleri hazırlaması teşvik edilerek yönetişim kavramı uygulamaya konulmuştur.

Bu çalışmalar neticesinde Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü tüm kamu kurumları içerisinde vatandaş memnuniyeti odaklı hizmet sunumunu benimsemek suretiyle en fazla birimini Kalite Yönetim Sistemine dahil eden kamu kurumu olmanın haklı gururunu taşımaktadır. KYS ve IQNET Belgelerinin kullanımı, kurumumuzda sürekli iyileştirme mekanizmasını çalıştırarak disiplin kazandırmaktadır. **Ancak belgenin alınması kusursuzluğu başardığımız anlamına gelmemekle birlikte her problemin iyileştirilmesi fırsatı olarak bir daha tekrarlanmamasını sağlayarak çözüm sunmaktadır.** Kurumumuza sektöründe ayırt edici bir nitelik kazandırmış olan bu belgenin alınması sürecinde tüm çalışanlarımız aktif olarak katkı sağlamışlardır. Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum bir hale getirilmesinde rol almıştır.

“Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi” ile vatandaş memnuniyetini ön planda tutan, etik değerlere bağlı, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışının kurumsal yapıya eklenerek sürekliliğin sağlanması beklenmektedir.

Yüksek Seviyeli Yapı bilinciyle Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Kurumumuz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon, etik değerler ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması ve Kurumsal hedeflerimize uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin kalifikasyonunun sağlanması amaçlanmıştır.

Kurumumuz bünyesinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, yürütülmesi ve belgelendirilmesi amacına yönelik olarak 2009 yılında başlatılan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesinin, Türkiye genelinde merkez ve taşra birimlerimizin tamamına yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında;

- 2010 yılında 17 birimimiz, KYS ve IQNET belgesi almıştır. 19.04.2010 **1.Belgelendirme Tetkiki.**
- 2011 yılında 242 birim, 12.09.2011
- 2012 yılında 450 birim, 29.10.2012
- 2013 yılında 364 birim, olmak üzere 1073 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 06.05.2013 **2. Belgelendirme Tetkiki.**
- 2014 yılında 1. gözetim denetimini (1073) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 17-19/06/2014
- 2015 yılında 2. gözetim denetimini (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 20-22/05/2015
- 2016 yılında 1086 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 03-06/05/2016 **3. Belgelendirme Tetkiki.**
- 2017 yılında 1. Gözetim Tetkiki (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 8-12/05/2017
- 2018 yılında 2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki (1088) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 10-14/09/2018
- 2019 yılında 1090 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 24-28/06/2019 **4. Belgelendirme Tetkiki**
- 2020 yılında 1090 birim ile 1.Gözetim Tetkik tüm birimleri ile başarı ile geçmiştir. **08-12.06.2020**
- 2021 yılında 1091 birim ile 2.Gözetim Tetkik tüm birimleri ile başarı ile geçmiştir. **21-25.06.2021**
- **2022** yılında 1093 birim ile Belge Yenileme Tetkikine tabidir. **18-22.04.2022**

## SKGP KALİTE GÜVENCESİ



## 24- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

### 2022 Yılı Bölge Müdürlükleri İç Tetkiklerinde Tespit Edilen İyi Uygulama Örnekleri

#### Tapu ve Kadastro (Yozgat) XXII. Bölge Müdürlüğü

Yozgat Bölge Müdürlüğü tarafından; İşletme ve Destek Şube Müdürlüğünce daha önceki yıllarda satın alma sürecinde (Bilgisayar, Yazıcı, Tarayıcı, Fotokopi Makinesi, A4 Kağıt, Kalem vb.) memnuniyet anketi yapılmış, 2022 yılında alınacak malzemelerin yapılan anket değerlendirmelerine göre Kalite Yönetim Sistemindeki 8.4.3 (61. Soru) satın alma sürecine örnek bir uygulamadır.

#### Tapu ve Kadastro (Edirne) XIV. Bölge Müdürlüğü

1- Türkiye genelinde yaşanan orman yangınlarından dolayı geri dönüşümü sağlamak adına "Bir Yanarız Bin çoğalırız" sloganıyla Bölge Müdürlüğü öncülüğünde duyarlığı artırmak adına balatılan "Bir İşlem Bir Fidan, Bir Fidan Bir Orman" etkinliği çerçevesinde binlerce fidanın dikilerek farkındalığın oluşturulması amacıyla; Tapu Müdürlüğünde işlem yapan tüm vatandaşlara fidan dağıtılarak dikilmesine katkı sağlanması, Üst yönetimimiz ye çalışan tüm personelimiz adına birer adet fidan dikilerek sertifikalarının bizzat teslim edilmesi,

2- Proaktif yönetim anlayışın gereği olarak Edirne İlindeki kamu kurum ye kuruluşları arasındaki işbirliği, dayanışma ye ortak çalışma kültürünü geliştirmek amacıyla Bölge Müdürlüğünce kahvaltılı toplantı organizasyonu düzenlenerek kurumumuz faaliyetleri, e-projeler ye TAKBIS sistemi, Web Tapu uygulamaları ile yetki alanı dışındaki tapu işlemleri hakkında bilgilendirme yapılmış olması,

3- Kurumsal tanıtımımız ye "Marka Elçilerimiz" olmalarına yönelik olarak; Edime Merkez İlçeye bağlı köy muhtarları, azalar, bilirkişiler ye vatandaşlara kurumsal yenilikler ye gelişmeler hakkında yapılan tanıtım ye bilgilendirme toplantılarının düzenlenmiş olması,

4- Sel ye deprem felaketinde zarar gören vatandaşlarımızın acısını paylaşmak adına, mahallinde ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmak üzere duyarlı meslektaşlarımızın yaptığı yardımların Edirne Bölge Müdürlüğü koordinasyonunda Edirne İli AFAD Müdürlüğü aracılığı ile gönderilmiş olması,

5- Kamu kaynaklarının etkin ye verimli kullanılması uyumunda;

- Müdürlüklerde tek tip donanım kullanımı uygulaması projesinin hayata geçirilmesi,
- Sıramatik imalat ye montajının Bölge Müdürlüğünün öz kaynakları ile üretiliyor olması,

6- Modern yönetim anlayışı kapsamında; Bölge Müdürlüğü tarafından fizibilite ve istikşafi hazırlık çalışmaları yapılan, yapay zekâ kullanımı "robotik süreç otomasyonu" temalı "24 Saat Tapu Projesi" ne ait Proje Taslağı Bilgi Notunun Makamın takdirlerine sunulmuş olması,

7- Eğitim seferberliğine katkı uyumunda, sosyal proje etkinliği çerçevesinde ve kamu kaynaklarının verimli kullanılması kapsamında, kullanım dii elektronik materyallerin kullanılabilir hale getirilerek, mülki idare ile işbirliği sağlanarak Süloğlu Cumhuriyet Ortaokulunda bir "Tapu ye Kadastro Bilim Sınıfı" oluşturulması,

## Tapu ve Kadastro (Konya) V. Bölge Müdürlüğü

- 1-TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetiminin sürekliliğinin ve gelişiminin sağlandığı ve takım çalışması ile sürdürülebileceği hususunun benimsendiği
- 2-Hizmet verilen vatandaş ve kuruluşların memnuniyetini ön plana çıkaran bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışını sürdürmeye çalıştığı
- 3-Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilerek eğitim, iletişim ve motivasyon imkanlarının sağlandığı,
- 4-Kurumsal aidiyet duygusunun pekiştirildiği, görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde Mevzuat, Ulusal ve Uluslararası Standartlara uyulma gayreti içerisinde olduğu,
- 5-Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için gündemin takip edildiği
- 6-Bölge Müdürlüğünce verilen Kamu Hizmetinde Mesleki Etik İlkelerine uygun davranılmaya çalışıldığı gözlemlenmiştir.

Takbis, Felaket Kurtarma Merkezi, Megsis, Tarbis, Tkmp, Tusaga-Aktif, Hbb, Tucbs, Skgp, Türkiye Tapu Sistemi, Qr Kodu, Tek Koordinat Sistemi, İş Zekası Platformu, Kalite Yönetim Sistemi, Ygg, Mevzuat Bilgi Sistemi, Yönetim Bilgi Sistemi, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, Yurtdışı Teşkilatı, Tesis Kadastro, 2/B Kadastro, Parsel Sorgu, Yabancıların Taşınmaz Edinimi, 3 Boyutlu Kent Modelleri, Web Tapu, Ebys, Video Konferans, Tkgm International, E- Tahsilat, E- Randevu, E-Arşiv, E-Haciz, E-Terkin, E-İpotek, Alo 181 Çağrı Merkezi, Lihkab, Müşteri Memnuniyet Anketi (E-Anket), Kurumsal Kimlik Kılavuzu, Mimari Kurumsal Kimlik Kılavuzu, Hizmet Standartları, İç Tetkikler, Etik Komisyonu, Bölge Müdürlükleri Performans Takibi, Risk Bildirim Sorgulama Ekranı, Bölgesel Taşınır Barkod Uygulaması, Kalite Politikası, Kaysis Hizmet Envanteri, Kalite Belgesi, İqnet Belgesi, İç Kontrol Bildirisi, Öneri Ve Dilek Kutusu Konsepti, E-Dergi, Yıllık Yerinde Eğitim Planı, Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu, Erişebilirlik Belgesi, Sıfır Atık Belgesi, Vatandaşa En Kibar Davranan Personel Anketi, Dünya Bankası İş Ortamı Raporu Türkiye Tapu Kaydı Sıralaması, Your Key Turkey/Anahtar Türkiye; **Proje Ve Uygulamalarına İlişkin Yapılan Çalışmaların İyi Uygulama Örneği Olarak Hizmet Sunumuna Katkı Sağladığı Tespit Edilmiştir.**



## 25- DEĞERLENDİRME, ÖZET VE SONUÇ

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Üst Yönetimi tarafından, 03 Haziran 2021 Tarihli YGG Toplantısında, Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için aşağıda belirtilen kararlar alınmıştır;

### Alınan Kararlar ve Yürütülen Faaliyetler:

1- Genel Müdürlüğümüz Merkez ve Taşra Birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 Versiyonuna Göre Kurulmuş Olan Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında Halkla İlişkiler, Etik, Kurumsal Aidiyet Konularına Yönelik; Gerekli Toplantı, Bilgilendirme, Bilinçlendirme, Güncelleme, Adaptasyon, Farkındalık Artırma, Yetkinlik/Yeterlilik Organizasyon ve Koordinasyona İlişkin Eğitim Faaliyetlerinin Planlı Olarak Sürdürülmesine Devam Edilmesine,

**Faaliyet:** Genel Müdürlüğümüz 2022-2023 yıllarını kapsayan Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Çerçevesinde İç Kontrol Sisteminin sağlıklı ve etkin bir şekilde kurulması için; TKGM İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (24 madde) kapsamında birimlerimiz tarafından gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Personel Dairesi Başkanlığı Tapu ve Kadastro Eğitim Müdürlüğü'nün yüz yüze yerinde eğitim faaliyetleri ve e-portal üzerinden yapılan online eğitim faaliyetleri devam etmektedir.

2- Risk Yönetim Sistemi Çerçevesinde Merkez Ve Taşra Teşkilatımızda Beyin Fırtınası Tekniği/Metoduyla Belirlenen Riskler İçin Birimlerce Öngörülen Kontrol Faaliyetlerinin Yerine Getirildiğinin Takibinin Sağlanmasına,

**Faaliyet:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İç Kontrol Şube Müdürlüğüne; 17.03.2021 tarih ve 824637 sayılı yazı ile Kamu İç Kontrol Rehberinde geçen "*İdarelerin her yıl sistemli bir şekilde amaç ve hedeflerine yönelik risklerin belirlenmesi, risklerin gerçekleşme olasılığını ve muhtemel etkilerini yılda en az bir kez değerlendirmesi ve risklere karşı alınacak önlemleri belirleyerek eylem planları oluşturması gerektiğinden*" bahsedilmiştir. Kamu İç Kontrol Rehberi gereğince, kurumun temel faaliyetlerini yerine getirmesini engelleyebilecek, alt birim/taşra birimi düzeyinde belirlenecek Görev Risklerinin belirlenmesinin ve kontrolünün yapılması amacıyla Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Risk Strateji Belgesi hazırlanmış ve kurumun riskleri güncel iş akış şemaları baz alınarak belirlenmiştir. İç Kontrol Şube Müdürlüğü tarafından takibi yapılmaktadır.

3- "Kurumsal Konseptte Uygunluk" Teması Uyumunda, Başkanlıklar Tarafından; "Makam Talimatları, Üst Yönetim Toplantıları, Üst Yönetim Bölge Ziyaretleri, Teftiş Raporları, İç Denetim Raporları, İç Tetkik Raporları, Genel Denetimler, Alo 181 Hattından Alınan Veriler, Anket, E-Anket Veri ve Önerileri, İyi Uygulama Örnekleri İle Kurumsal Aidiyetin ve Bağlılığın Pekiştirilmesi" Konuları Dikkate Alınarak Belirlenen; Bölge Müdürlüklerimizin Tetkik ve Denetimleri Esnasında, Uygulama Birliği ve Görsel Bütünlük Sağlanması Adına, Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken 58 Maddelik Hususlar Hakkında Tüm Birimlerin Gerekli Çalışmaları Yapması Sağlanacaktır.

**Faaliyet:** 23.01.2020 tarih ve 284777 sayılı yazımız ile 'Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar', Bölge Müdürlüklerimize gereği için dağıtım yapılmış olup, gereğinin yapıldığı yönündeki cevabi yazılardan iyileştirme faaliyetlerine başlandığı Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan İç Tetkik Programı çerçevesinde, İç tetkik sorularının

yanında, özellikle 58 maddelik hususlar göz önünde bulundurularak tetkikler yapılmış ve süreç kapsamında faaliyetlerin devam ettiği gözlemlenmiştir.

4-Yapılan E-Anket Analizi Sonucu Ortaya Çıkan; İş Dağılım Dengesi, Motivasyon, Nezaket Ve Sosyal İletişim Eksikliği Konularındaki Personel Ve/ Veya Vatandaş Beklentilerinin Karşılanması, İşlem Sahiplerine Birimlerimizden Aldıkları Hizmet Süreçlerinde İletişim Ve Güler Yüzle Davranılması Hususlarında Merkez Ve Taşra Yöneticileri Tarafından Eğitim Dahil Her Türlü Gerekli Tedbirlerin Alınması/ Aldırılması

**Faaliyet:** "E-Anket kapsamında; Öneri Değerlendirme Komisyonu ve Öneri Değerlendirme Kurulu kurulmuş olup, değerlendirmeye tabi tutulan e-anket önerileri ile 2020- 2021 tarihleri arasında KYS Öneri Sistemine gelen önerilerin tasnifi yapılmış ve değerlendirmeye tabi tutulan öneri, görüş ve tavsiyeler; 12.07.2021 tarih ve 1853584 sayılı yazı ile ilgili Başkanlıklara değerlendirilmek üzere gönderilmiştir. Bahse konu öneri, görüş ve tavsiyeler hakkında gerekli çalışma ve faaliyetlerin ilgili Başkanlıklar tarafından değerlendirilip, takip edildiği bildirilmiştir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Sonucu Alınan Kararların Takip Ve Koordinasyonunun Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Tarafından Yürütülecektir.

**Faaliyet:** YGG Toplantı kararlarının takip ve koordinasyonu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte ve takip edilmektedir.

Kalite hedefleri uyumunda alınan kararlara ilişkin; Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca, 09 Haziran 2021 tarih ve 1558201 sayılı YGG Kararları Konulu Makam Oluru ile merkez ve taşra teşkilatımıza gerekli talimat verilmiştir. "Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar başlıklı 58 maddelik uygunsuzluk tespitinin bulunduğu tüm hizmet birimlerinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilerek eksikliklerin giderilmesi" ve 30.08.2021 tarihine kadar dönüş sağlanması istenilmiştir. Bu kararlar doğrultusunda gerekli faaliyetler tamamlanmıştır.

Kurumumuzun merkez ve taşra olmak üzere toplam 1093 birimimizin tamamında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı gereği **2022 Yılı Faaliyet Programı** çalışmaları tamamlanmış, merkez ve taşra birimlerimizin İç Tetkikleri bitirilmiş, Takip Tetkikleri aktive edilmiş, birincil, ikincil, üçüncül mevzuat ve İç Tetkik Prosedürü ile İç Tetkik Soru Listesine göre yapılan İç Tetkiklerde bulunan minör uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetler başlatılmış ve YGG toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Kurumumuz, "Kalite Yönetim Anlayışını" kurumsal yönetim anlayışının merkezine koymakta ve bu çerçevede stratejik yönetim, kalite teknikleri, kalite sistemleri, kalite planlaması, tam zamanında hizmet sunumu, kıyaslama, vatandaş/çalışan memnuniyeti, performans yönetimi, akıllı hedefler ve hedeflerle yönetim gibi Kalite Yönetim Anlayışının alt başlıklarını yönetim felsefesi içerisinde kullanmaktadır.

"Yüksek Seviyeli Yapı" bilinciyle vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi amacıyla, Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemine yönelik; birimlerimiz genelinde güncelleme, bilgilendirme, adaptasyon, farkındalık

artırma, yetkinlik ve yeterlilik eğitim faaliyetlerine devam edilerek, merkez ve taşra birimleri arasında yatay ve dikey iletişim eksikliğinin giderilmesi sağlanacaktır.

**Kurumumuzun modernleşme faaliyetlerine, gelişimine ve büyümesine samimiyet, gayret ve fedakârlık göstererek, yapılan çalışmalara destek olan tüm Üst Yöneticilerimize ve faaliyetlerde emeği geçen tüm çalışanlarımıza teşekkür ederiz.**

