



# Tapu ve Kadastro

Genel Mdrlg

## KALİTE YNETİM SİSTEMİ FAALİYET RAPORU

Kalite Koordinatrlg

T.C.  
EVRE ŞEHİRCİLİK ve İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI  
Tapu ve Kadastro Genel Mdrlg

2024



## İÇİNDEKİLER

I-	GENEL BİLGİLER .....	3
A-	MİSYON VİZYON VE DEĞERLER .....	3
B-	KALİTE POLİTİKASI .....	4
C-	TKGM GÖREV VE YETKİLER .....	5
D-	KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ YETKİ GÖREV VE SORUMLULUKLAR...7	
E-	KALİTE KURULU YETKİ GÖREV VE SORUMLULUKLAR.....8	
II-	AMAÇ VE HEDEFLER .....	9
A-	KURUMSAL BAĞLAM / İÇ VE DIŞ HUSUSLARIMIZ .....	9
B-	KALİTE HEDEFLERİMİZ (Stratejik Plan 2024-2028) .....	11
C-	AMAÇ VE HEDEFLERE ULAŞMA DURUMU (Stratejik Plan 2019-2023) .....	13
III-	FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER .....	20
A-	KALİTE EYLEM PLANI 2024 .....	20
B-	TETKİK FAALİYETLERİ .....	22
C-	İZLEME ÖLÇME VE ANALİZ .....	23
D-	TKGM ALO 181 ÇAĞRI MERKEZİ VERİLERİ VE İTİLEŞTİRMELER.....23	
E-	ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ .....	33
F-	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ / TAPU HİZMETLERİ .....	38
G-	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ / KADASTRO HİZMETLERİ .....	39
H-	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ / LİHKAB HİZMETLERİ .....	41
İ-	KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ .....	42
J-	REVİZYON VE İYİLEŞTİRMELER .....	48
K-	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI .....	60

## I-GENEL BİLGİLER

### A – Misyon, Vizyon ve Değerler



## MİSYON, VİZYON VE DEĞERLER

### MİSYON

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



### VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

### DEĞERLER

Etik Değerlere Bağlı, Tarafsız ve Şeffaf  
Geçmişinden Güç Alan, Köklü, Saygın ve Güvenilir  
Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimli  
Bilim ve Teknolojiyi İlke Edinen  
Kararlı, Gelişime ve Sürekli İyileştirmeye Açık  
Stratejik Bakış Açısına Sahip  
Erişilebilir



Yürürlük Tarihi : 01.07.2007

Rev. No. Tarihi : 04/15.03.2018



## 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.

## C- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Görev ve Yetkileri

### TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ: SÜREKLİ İYİLEŞTİRMENİN 177. YILI

Ülkemizde ilk Tapu Teşkilatı 21 Mayıs 1847 yılında "Tapu Hakkında İcra Olunacak Nizamat"ın yayınlanmasıyla birlikte "Defterhane-i Amire Kalemî" adı altında ve taşınmaz mallara ait işlemlerin yapılması amacıyla kurulmuştur. Bu teşkilat, Türkiye Cumhuriyeti Devleti kuruluncaya kadar "Defterhane-i Hakan-i Emaneti", "Defter Eminliği" ve "Defterhane-i Hakan-i Nezareti" gibi muhtelif isimler altında varlığını sürdürmüştür.

Tesis edilen ilk kayıtlar tamamen mülkiyete ve tapu işlemlerine yönelik olmuş ve bu dönemlerde ne harita çalışması ne de kadastro tesisi konusunda hiçbir çalışma yapılmamıştır.

Cumhuriyetin kurulmasından sonra tapu ve kadastro özel bir dal olması, bu husustaki çalışmaların özel bir deneyim gerektirmesi ve kapsamının genişliği sebebiyle bağımsız bir teşkilatın oluşturulması önem kazanmıştır. Bu nedenle 1924 yılında Tapu Umum Müdürlüğü teşkilatı kurulmuştur. Bu teşkilat bünyesine 1925 yılında 658 Sayılı Kanun ile Kadastro Birimi ilave edilmiştir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün (TKGM) bugünkü teşkilat yapısı ve hedefleri, 29 Mayıs 1936 tarih ve 2997 Sayılı Kanun ile belirlenerek, Maliye Bakanlığına bağlı olarak kurulmuştur. Daha sonra, 7 Temmuz 1939 tarihinde Adalet Bakanlığına, 10 Ağustos 1951 tarihinde Başbakanlığa, 22 Kasım 2002 tarihinde Bayındırlık ve İskân Bakanlığı'na, 08 Temmuz 2011 tarih ve 27988 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan bazı kuruluşların bağlı ve ilgili oldukları bakanlıkların değiştirilmesine ilişkin tezkere ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına bağlanmıştır.



## Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Görev ve Yetkileri

15.07.2018 tarih ve 30479 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında 4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 480'inci maddesi ile Genel Müdürlüğün görev ve yetkileri belirlenmiştir;

a) Devletin sorumluluğu altındaki tapu sicillerinin düzenli bir biçimde tutulmasını, taşınmazlarla ilgili her türlü akitli ve akitsiz tapu işlemleri ile tescil işlerinin yapılmasını, siciller üzerindeki değişikliklerin takibini, denetlenmesini, sicil ve belgelerin arşivlenerek korunmasını sağlamak, toplu değerlendirme faaliyetlerini düzenlemek ve yürütmek.

b) Ülkenin kadastrounu yapmak, değişiklikleri takip etmek, tapu planlarının yenilenmesini ve güncellenmesini sağlamak, bunlara ilişkin kontrol ve denetim hizmetlerini yürütmek.

c) Büyük ölçekli kadastral ve topografik haritaların üretilmesi amacı ile jeodezik altyapı, havadan fotoğraf alımı, 1/5000 ve daha üst ölçekli fotogrametrik ve yersel harita üretim hizmetlerini yapmak veya yaptırmak, kontrol etmek, denetlemek ve temel prensipleri tespit etmek.

ç) Mekansal bilgi sistemi altyapısını ve harita üretim izleme merkezini oluşturmak, verilerden gerçek ve tüzel kişiler ile kamu kurum ve kuruluşlarının faydalanmasını sağlamak, coğrafi bilgi sistemleri konusunda verilecek görevleri yapmak.

d) Yabancı uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin ülkedeki tapu ve kadastro ile ilgili işlemlerini yapmak, Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin yurtdışındaki taşınmazları ile ilgili hak ve menfaatlerini korumak, devletlerarası emlak müzakerelerine katılmak.

e) Görev alanıyla ilgili konularda, diğer ülkeler ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yaparak müşterek projeler planlamak, yürütmek.

f) 16 Haziran 2005 tarih ve 5368 sayılı Lisanslı Harita Kadastro Mühendisleri ve Büroları Hakkında Kanun hükümlerine göre harita ve kadastro mühendislik bürolarına lisans vermek, bu büroların faaliyet usul ve esaslarını belirlemek ve denetlemek.

g) Taşınmaza yönelik aracılık faaliyetlerini düzenlemek, lisans vermek, bu faaliyetlerin usul ve esaslarını belirlemek ve denetlemek.

ğ) Genel Müdürlüğün görev, hizmet ve faaliyetleri ile ilgili olarak, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile meslek kuruluşlarınca uyulacak esasları belirlemek, koordinasyonu sağlamak.

h) Taşınmazların toplu değerlendirme yöntemleriyle değerini belirlemek, değer bilgi merkezini kurmak, yönetmek ve değer haritalarının üretilmesi ile güncel tutulmasını sağlamak,

ı) Kanunlarla ve Cumhurbaşkanlığı kararnameleriyle verilen diğer görevleri yerine getirmek, olarak belirlenmiştir.



## ***D - Kalite Koordinatörlüğü Yetki, Görev ve Sorumluluklar***

### **Kalite Koordinatörlüğü**

Kalite Koordinatörlüğü'nün görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esasları, Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi ile belirtilmiştir.

Kalite Koordinatörlüğü; TS EN ISO 9000:2015 Standardının Liderlik başlıklı 2.3.2 maddesi kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün kalite hedeflerine ulaşması için strateji, politika, proses ve kaynaklarını uyumlu hale getirmek ve bu doğrultuda Kurumun kalite hedeflerini karşılamadaki etkinlik ve verimliliğini artırmak, proseslerinin daha iyi koordinasyonu, birimleri ve fonksiyonları arasındaki iletişimi iyileştirmek, istenilen sonuçları elde etmek için kurumun ve çalışanlarının kabiliyetlerini geliştirmek ve iyileştirmek amacıyla 30.06.2022 tarihli ve 5396605 sayılı Genel Müdürlük Makam Oluru ile kurulmuştur.

### **Kalite Koordinatörü'nün Görev ve Sorumlulukları**

1. TS EN ISO 9001 standardı şartlarının ve kalite yönetim sisteminin etkin olarak bütün birimlerde uygulanmasından, sistemin performansının artırılması ve sürekli iyileştirilmesinden sorumlu olmak,
2. Genel Müdürlüğü belgelendirme kuruluşuna karşı temsil etmek,
3. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını, kontrolünü, güncel tutulmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
4. Kalite Eylem Planının hazırlanmasını sağlamak ve onaylamak,
5. Kalite kültürünün bütün birimlerde yaygınlaştırılması için personele yönelik olarak eğitim, toplantı, çalıştay vb. faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak,
6. Kalite Politikasının oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
7. Çalışan ve vatandaşlara yönelik "Memnuniyet Anketleri"nin yapılmasını, analiz edilmesini ve yayınlanmasını sağlamak, anket analizlerini Kalite Kuruluna ve Üst Yönetime sunmak,
8. Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu tarafından alınan tavsiye kararlarını ilgili birimlere bildirmek, uygulanmasını sağlamak ve takibini yapmak,
9. Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı (YGG) toplantısının raportörlüğünü yapmak, alınan kararların koordinasyonunu ve uygulanmasını sağlamak,
10. Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerine ilişkin Performans Raporunu onaylamak ve yönetimin bilgisine sunmak
11. Kalite El Kitabının, Prosedürlerin, Proseslerin, İç Tetkik Soru Listesinin, Talimatların ve Görev Tanımlarının hazırlanmasını, yayınlanmasını ve revizyonunu sağlamak,
12. İç tetkikleri planlamak, İç tetkik planını ve tetkik görevlisi listesini onaylamak,
13. İç tetkiklerin gerçekleşmesini ve sonuçlanmasını sağlamak, takip tetkiki yaptırmak,
14. İç Tetkik raporlarının değerlendirilmesi için raporları Kalite Kuruluna ve Üst Yönetime sunmak,
15. İyileştirme kapsamında tüm Koordinatörlüklerde gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin kontrolünü ve takibini yapmak,
16. Müşteri memnuniyeti kapsamında Kalite Koordinatörlüklerine gelen bütün dilek, öneri ve şikâyetlere dair hazırlanan raporların değerlendirilmesini yapmak ve Kalite Kuruluna ve Üst Yönetime sunmak, iyileştirmeye yönelik eylem planları hazırlamak,
17. Merkez ve Bölge Kalite Koordinatörlüklerinin çalışmalarını planlamak, koordine ve kontrol etmek,



#### ***E- Kalite Kurulu Yetki, Görev ve Sorumluluklar***

Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu; Kalite yönetim sistemi faaliyetleri kapsamında tavsiye kararları almak ve Kalite Koordinatörlüğü'ne danışmanlık yapmak amacıyla 11.02.2022 tarihli ve 4045195 sayılı Genel Müdürlük Makam Oluru ile oluşturulmuştur.

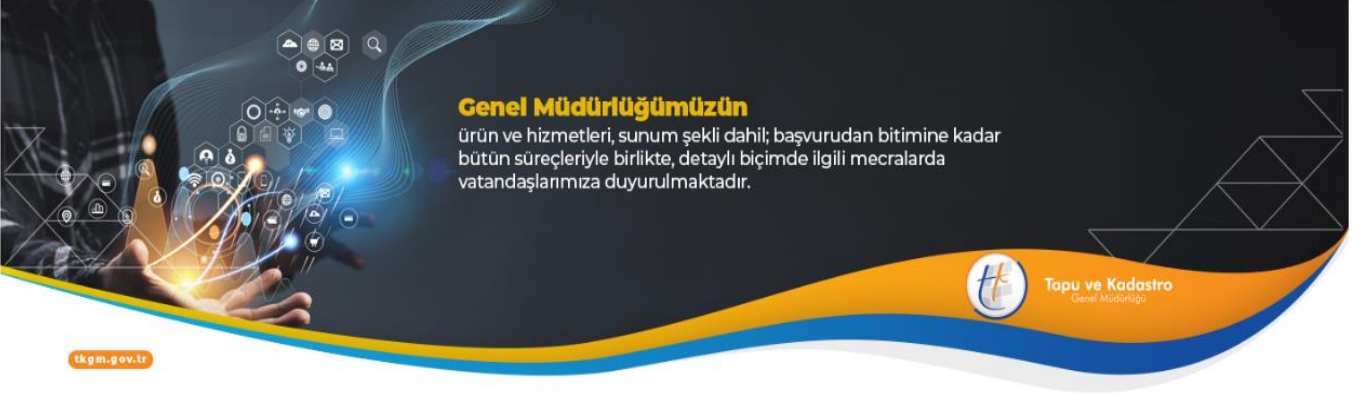
#### **Kalite Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları**

1. Kalite politikası ve kalite amaçlarının belirlenmesi ve uygulanması için Kalite Koordinatörlüğü'ne görüş ve önerilerde bulunmak,
2. Kalite yönetim sistemi hedeflerinin belirlenmesi ve hedeflere ulaşılması için görüş ve tavsiyelerde bulunmak,
3. Kalite Eylem Planı'nın oluşturulması için Kalite Koordinatörlüğü'ne tavsiyelerde bulunmak
4. Koordinatörlüklerin KYS faaliyetlerini desteklemek ve bütün hizmet birimlerinde Kalite Kültürünün benimsenmesi için öneriler sunmak,
5. Vatandaş ve çalışanların memnuniyetinin artırılması ve düzenli olarak karşılanması için görüş ve önerilerde bulunmak,
6. Kalite Yönetim Sistemi'nin performansını ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatları değerlendirmek ve bu doğrultuda iyileştirme yönelik çözüm önerilerinde bulunmak,
7. Kalite Koordinatörlüğü'nün belirlediği diğer hususlarda görüş ve önerilerde bulunmak,
8. Kurul kararlarını Genel Müdüre rapor olarak sunmak,



## II- AMAÇ VE HEDEFLER (Stratejik Plan 2024- 2028)

### A- Kurumsal Bağlam ve İç/Dış Hususlarımız

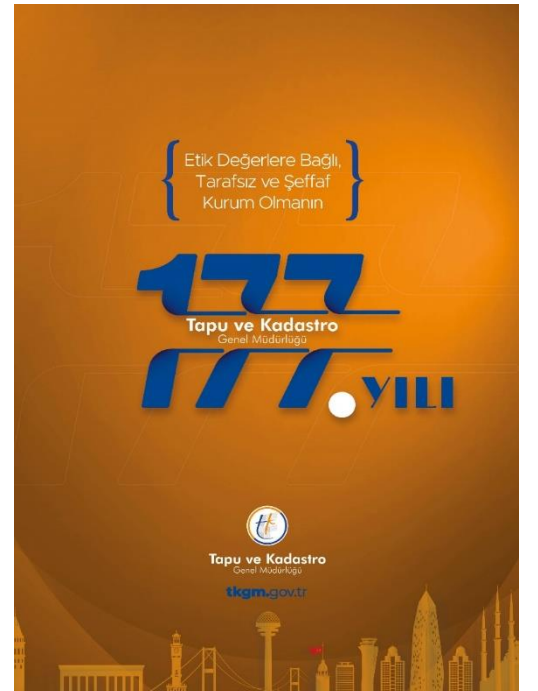


İki asra yaklaşan köklü bir geçmişe dayanan kurumumuzun mesleki tecrübesi, bilgi birikimi, standartlaşan iş yapış geleneği, çalışanlarımızın yetkinliği, iş ve hizmet üretiminde kullandığımız teknolojik araç-gereç, ekipman ve bilişim programları hizmet kalitemizi yükselterek müşterilerimizin memnuniyetini her geçen gün artırmaktadır. Bu yönü ile kamu kurumları arasında ilk sıralarda yer alan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğümüz hizmetlerini aşağıdaki değerler ışığında icra etmektedir:

- Etik Değerlere Bağlı, Tarafsız ve Şeffaftır: TKGM yasalara uygun, şeffaf ve doğrulukla hareket eder; vatandaşlara karşı dürüstlük ve hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.
- Geçmişinden Güç Alan, Köklü, Saygın ve Güvenilir Kurumdur: TKGM müşteri ihtiyaç ve beklentilerine önem verir, mahremiyetini korur ve onların gözünde güvenilirdir. Bu yönüyle kamu kurumları arasında saygın bir yer tutar.
- Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimlidir: TKGM kaynaklarını etkin, etkili, ekonomik ve verimli şekilde kullanır. Tüm hizmetlerinde doğru yürütülen süreçleri ve başarılı sonuçları hedefler.
- Bilim ve Teknolojiyi İlke Edinen Kurumdur: TKGM, akla, bilime ve teknolojiye dayalı yöntemlerle çalışır.
- Kararlı, Gelişime ve Sürekli İyileştirmeye Açıktır: TKGM'de faaliyet ve süreçler etkin yöntemlerle analiz edilip değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılır.
- Stratejik Bakış Açısına Sahiptir: TKGM geleceğe yönelik öngörülebilir gelişme, risk ve stratejilerini belirleyerek gerekli adımları atar.
- Erişilebilir Kurumdur: TKGM ihtiyaçları karşılama yönünde kolaylıkla ulaşılabilir modern hizmet anlayışına uygun kaliteli hizmetler sunmaktadır.



## DURUM ANALİZİ



Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğümüz, Misyonunu, "Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve

hizmete sunmak” olarak tanımlamıştır. Genel Müdürlüğümüz, bir taraftan varlık amacı olan teşkilat kanunundan kaynaklı görevlerini, kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşacak şekilde yerine getirirken; diğer taraftan “Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olma” vizyonu ışığında amacını stratejik hedeflerle gerçekleştirmeye çalışmaktadır.

Kurumumuzun görev alanına giren hizmetlerin; mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara, TKGM’nin belirlemiş olduğu usul ve esaslara uygun ve müşteri beklentisi doğrultusunda hızlı ve ilk defada doğru yapılabilmesi için kurulan Kalite Yönetim Sistemi, dokümente edilmiş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Genel Müdürlüğümüz temel politika ve önceliklerini; kalkınma planı, yıllık programlar, orta vadeli mali plan gibi üst politika belgeleri ile Genel Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan stratejik plan, performans programı, bütçe ve yatırım programları gibi politika belgeleri ile iç ve dış hususlarımız doğrultusunda belirlemektedir.

Bu kapsamda, Genel Müdürlüğümüzün misyon, vizyon ve stratejik hedefleri ile kalite yönetim sisteminin amaçlanan hedeflerine ulaşmasını etkileyen iç ve dış hususlar 2024-2028 Stratejik Planımızda detayı ile belirlenmiş ve bu hususlardaki bilgi izlenerek gözden geçirilmektedir.

## İlgili taraflarımızın ihtiyaç ve beklentilerini anlamak / karşılamak

TKGM’nin geleceğe yönelik amaç ve hedeflerinin tüm ilgili tarafları kapsayacak şekilde iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda oluşturulması stratejik plan çalışmalarımızda temel prensip olarak benimsenmiştir.

Bu kapsamda; TKGM 2024-2028 Stratejik Planı Durum Analizi başlığı altında; mevzuat analizi, üst politika belgeleri analizi, program/alt program analizleri ile faaliyet alanları ile ürün ve hizmetler açısından ele alınmış; ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ve karşılanması kapsamında yol haritası belirlenmiş, kamuoyuna duyurulmuştur.

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri sürekli izlenerek gözden geçirilmekte ve gerektiğinde revize edilmektedir. İç ve dış paydaşların beklentileri, öneri ve şikâyetleri, ALO181 Çağrı Merkezi, müşteri memnuniyet anketleri, çalışan memnuniyet anketleri, Öneri Sistemi ve Öneri Kutusu aracılığıyla düzenli olarak takip edilerek değerlendirilmekte, ilgililere geri bildirimde bulunulmakta, kayıtları tutulmaktadır. Elde edilen veriler, karar alma süreçleri ile YGG Toplantılarında kullanılmakta; müşteri memnuniyetini artırmada ve sürekli iyileştirmede fırsat olarak görülmektedir.

İzleyen sayfalarımızda son bir yılda Kalite Eylem Planlarımız kapsamında yapılan çalışmalar ve iyileştirmelerin bir özeti sunulmaktadır.

Paydaş	İç Paydaş/ Dış Paydaş	Etki <sup>1</sup>	Önem <sup>2</sup>	Öncelik <sup>3</sup>	Davranış
Cumhurbaşkanlığı	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Gelir İdaresi Başkanlığı	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Harita Genel Müdürlüğü	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Millî Emlak Genel Müdürlüğü	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Vatandaş	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Harita Mühendislik Büroları/Şirketleri	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Bankalar ve Finans Kuruluşları	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
İçişleri Bakanlığı	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Türkiye Büyük Millet Meclisi	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Yerel Yönetimler	Dış Paydaş	5	5	25	Birlikte çalış
Adalet Bakanlığı	Dış Paydaş	4	5	20	Birlikte çalış
Sayıştay	Dış Paydaş	5	4	20	Birlikte çalış
TÜRSAT	Dış Paydaş	5	4	20	Birlikte çalış
Dış İşleri Bakanlığı	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
Muhtarlar ve Bilirkişiler	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
Tarım ve Orman Bakanlığı	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
TEDAŞ	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış
Vakıflar Genel Müdürlüğü	Dış Paydaş	4	4	16	Birlikte çalış

## B- Kalite Hedeflerimiz (Stratejik Plan 2024-2028)

- **Kalite Amaç ve Hedeflerimize ait performanslar, her yıl sonunda, o yıla ait veriler ışığında değerlendirilecektir.**



### **Amaç 1: Çok Boyutlu Kadastro Sistemine Geçmek.**

**Hedef 1.1:** 3 boyutlu şehir modelleri ile kadastro altlıklarının entegrasyonu sağlanarak altyapı ve deniz kadastrounu içeren çok boyutlu kadastro sistemi kurulacaktır.

**Hedef 1.2:** Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçilerek kesin sayısal veriye ulaşılabilecektir.

**Hedef 1.3:** Orman alanları ile ilgili kadastral çalışmalar tamamlanacaktır.

**Hedef 1.4:** Kadastro yapılmamış alanların/birimlerin kadastro çalışmaları tamamlanacaktır.

**Hedef 1.5:** MEGSİS iyileştirilerek kadastro arşiv verileri taranacak ve aktarılacaktır.

### **Amaç 2: Türkiye Taşınmaz Değer Haritalarını Oluşturmak.**

**Hedef 2.1:** TKGM bilgi sistemlerine entegre taşınmaz değer bilgi merkezi kurulacaktır.

**Hedef 2.2:** Türkiye için uygun toplu değerlendirme modeli belirlenecektir.

### **Amaç 3: “Türkiye Tapu” Sistemini Geliştirerek Elektronik Sicile Geçmek.**

**Hedef 3.1:** Tapu işlem belgeleri elektronik ortama aktarılarak Türkiye Tapu Sistemi geliştirilecektir.

**Hedef 3.2:** Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminde (TAKBİS) eksik olan T.C. kimlik numaralarından tespit edilmesi mümkün olanlar tamamlanacaktır.

### **Amaç 4: 3 Boyutlu Şehir Modelleri ve Kadastro Altlıklarını Oluşturmak.**

**Hedef 4.1:** 3B şehir modelleri ve/veya ortofoto harita üretimi amaçlı havadan görüntü alımı yapılacaktır.

**Hedef 4.2:** 3B şehir ve bina modeli üretilecektir.

## Amaç 5: Hizmet Sunumunda Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek.

**Hedef 5.1:** Hukuki ve tarihsel değeri olan arşiv belgeleri, sağlıklı bir şekilde korunarak, gelecek nesillere aktarılacaktır.

**Hedef 5.2:** İnsan kaynağının verimliliği ve niteliğinin artırılması için eğitim faaliyetleri gerçekleştirilecektir.

**Hedef 5.3:** Uluslararası alanda kurumun etkinliği ve bilinirliği artırılacaktır.

**Hedef 5.4:** Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği artırılacaktır.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün faaliyet alanına ilişkin olarak üst politika belgelerinde yer alan görevlere atfen ve üst yönetim tarafından kritik bulunan performans göstergeleri,

“**Temel Performans Göstergeleri**” olarak tanımlanmış olup, aşağıdaki tabloda yer almaktadır;

No.	Başlangıç Değeri (2024)	Temel Performans Göstergeleri	Hedeflenen Değeri (2028)
1	0	PG1.1.1: 3B şehir modelleri ile kadastro verilerinin ve ilgili kurum verilerinin entegrasyonu sağlanan parsel sayısı (parsel)	5.000.000
2	0	PG1.1.2: Yeni yapılacak binalar için 3B sayısal yapı modeli üretimi ile entegrasyonu sağlanan bina sayısı (bina sayısı)	120.000
3	0	PG1.1.3: Altyapı ve deniz kadastroya yönelik pilot uygulamalar yaparak çok boyutlu kadastroya yönelik uygulama raporunun hazırlanma oranı (yüzde)	100%
4	21.000.000	PG1.2.1: Güncellenen parsel sayısı (adet)	6.000.000
5	0	PG1.2.2: İyileştirilen, dönüştürülen parsel sayısı (adet)	2.500.000
6	0	PG1.3.1: Orman Kanununun 2/B maddesi uyarınca orman dışına çıkarılacak alan miktarı (hektar)	100.000
7	51.570	PG1.4.1: Tesis kadastro yapılacak birim sayısı (adet)	50
8	1.750.000	PG1.4.2: Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı (hektar)	600.000
9	0	PG2.1.1: Taşınmaz Değer Bilgi Merkezinin kurulma oranı (yüzde)	100%
10	0	PG2.2.1: Otomatik değerlendirme modelinin belirlenme oranı (yüzde)	100%
11	84.000.000	PG3.1.1: Elektronik ortama aktarılan belge sayısı (adet)	198.000.000
12	50.000	PG4.1.1: Görüntü alımı yapılan alan miktarı (km2)	40.000
13	0	PG4.2.1: 3B şehir modeli üretimi yapılan il (merkez ilçeler) ve ilçe sayısı (adet)	1.000
14	0	PG4.2.2: 3B bina modeli üretimi yapılan il (merkez ilçeler) ve ilçe sayısı (adet)	1.000

**C- Amaç ve Hedeflere Ulaşma Durumu (Stratejik Plan 2019-2023)**

• **TKGM 2019-2023 Stratejik Planı ile Genel Müdürlüğün amaç ve hedefleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi belirlenmiştir.**

AMAÇLAR		HEDEFLER	
1	Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek. (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)	1	Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılabacaktır.
		2	Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.
		3	Çok boyutlu kadastro amaçlı harita üretimi tamamlanacaktır
2	Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek	4	Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmaları tamamlanacaktır.
		5	Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılacaktır.
3	Türkiye tapu sistemini kurmak	6	Hizmetlerin daha hızlı, kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi 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 kapasiteyi güçlendirmek	9	İnsan kaynağı kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.
		10	Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği 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.

## TKGM 2019-2023 STRATEJİK PLANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

2019-2023 Stratejik Planı paydaşların talepleri de dikkate alınarak katılımcı yöntemle hazırlanmış ve uygulanmıştır. TKGM'nin 2019-2023 Stratejik Planında 4 amaç ve 13 hedef belirlenmiş, bu amaç ve hedeflerle ilişkili 35 adet performans göstergesi ile izlenmeye başlanmış, 2020 yılında Cumhurbaşkanlığı sistemine geçişi kapsamında güncellenmiştir. Yapılan güncelleme neticesinde performans gösterge sayısı 32 olarak belirlenmiş, çalışmaların ölçülebilir ve izlenebilir olması sağlanmıştır. Mevcut planın hedef ve göstergeler bazında gerçekleşme düzeyi ile başarı ve başarısızlık nedenleri “**Faaliyet Raporları ve Stratejik Plan İzleme Raporu**” aracılığıyla izlenmiştir.

Stratejik Planda yer alan hedef, gösterge ve faaliyetlerin **yıllık uygulama sonuçları** ilgili birimlerden elde edilen verilere göre yapılmıştır. 2019-2023 Stratejik Planında yer alan toplam 13 hedef ve bu hedeflerle ilişkili performans göstergeleri üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda 2022 yılı sonu itibari ile; oransal olarak 6 hedefin %90'ın üzerinde, 1 hedefin %80'in üzerinde, 2 hedefin %70'in üzerinde, 2 hedefin %30'un üzerinde, 1 hedefin %10'un üzerinde gerçekleştirildiği, 1 hedefin ise gerçekleştirilemediği tespit edilmiştir. **(2023 yılı sonu verileri ise bu açıklamanın devamında tablo olarak gösterilmektedir.)** Taşınmaz Değerleme Sisteminin kurularak tapu harçları ve emlak vergilerinin gerçek değerleri üzerinden alınmasını sağlayacak altyapının oluşturulması amaçlanmış bu kapsamda yabancıların taraf olduğu işlemlerde düzenlenecek değerlendirme raporlarının usul ve esaslarının belirlendiği 2021/6 sayılı Genelge yayımlanarak uygulamaya geçirilmiştir.

Tapu, kadastro, mimari projeler, imar hakları, gibi verileri bir araya getirerek Taşınmaz Bilgi Merkezi kurulması yönünde taşınmazın değerine etki edecek olan bağımlı ve bağımsız değişkenlerin hem Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü hem de ilgili diğer kurum ve kuruluşlardan nasıl elde edileceği yönünde pilot projeler halen devam etmektedir. Değer Bilgi Merkezinin kurulmasına yönelik projenin hayata geçirilmesi için yapılması gereken mevzuat çalışmalarının, pilot çalışmalardan elde edilecek sonuçlara göre düzenlenmesi gerektiğine karar verildiğinden “Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmaları tamamlanacaktır.” hedefi gerçekleştirilememiştir. Ayrıca Dünya Bankası finansmanlı TKMP-EF kapsamında danışmanlık hizmet alımına yönelik olarak iş tanımı hazırlanmış fakat ihale sürecinin devamı aşamasında yapılan değerlendirmelerde; “mevcut veri kalitesi ve standartlarının beklenen hedeflere ulaşmak açısından yeterli olmadığı anlaşılmış” olduğundan alınan kararlar ihale iptal edilmiş, Taşınmaz Değerleme Sistemi kurulamamış, yukarıda bahsedildiği üzere pilot projelere yön verilmiştir. Bu nedenle “Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılacaktır.” hedefine %12,74 oranında ulaşılmıştır.

Ciltli resmi senetlerin ve mimari projelerin tarama oranlarında hedefe ulaşılmış olup %30 oranında olan işlem belgelerinin elektronik ortama aktarılması çalışmalarının yeni stratejik planda gösterge hedefi olarak yer alması gerektiği değerlendirilmiştir. Pandemi sürecindeki sokağa çıkma yasakları, vardiyalı çalışma sistemi, pandeminin ilerleyen dönemlerinde kısıtlı normalleşme ve sonrası biriken iş ve işlemlerin bitirilmesine yönelik insan kaynağının günlük işlemleri yapması ve işlem hacminde öngörülemeyen artışlar sebebi ile “Tapu işlem belgeleri 3 yıl içinde tasnif edilecek, elektronik ortama aktarılacak ve paylaşılacaktır.” hedefine %30 oranında ulaşılmıştır. “Uluslararası alanda kurumun etkinliği ve bilinirliği artırılacaktır” hedefine yönelik 4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile yurtdışı tapu temsilcilikleri açma yetkisi verilmiş olmakla birlikte Müşavirlik ve Ateşelik kadroları ihdas edilmediğinden söz konusu hedefe %40 oranında ulaşılmıştır. Yeni planda; tapu ve kadastro bilgilerinin kesinleştirilerek dijital ortama aktarılması ve elektronik ortamda paylaşılması, gayrimenkul değerlendirme çalışmaları ve tapu hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesinin yükseltilmesi çalışmalarına ağırlık verilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır

- Amaç ve hedeflerin 2023 yılsonu verileri/performansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

<b>Amaç 1</b>		Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek.			
<b>Hedef 1.1.</b>		Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 1.1. Performansı</b>		(%100X%50)+( %100X%50) =%50+%50 =%100			
<b>Sorumlu Birim</b>		Kadastro Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.1.1.1.: Yenilenen parsel sayısı/yıl	50%	8.000.000	16.500.000	17.881.613	%116,25
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 1</b>		Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek.			
<b>Hedef 1.2.</b>		Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 1.2. Performansı</b>		(%100X%100) =%100			
<b>Sorumlu Birim</b>		Kadastro Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.1.2.1.: Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı (Ha)	100%	110.000	1.300.000	1.898.180	%150,26
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 1</b>		Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek.			
<b>Hedef 1.3.</b>		Çok boyutlu kadastr/harita üretimi tamamlanacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 1.3. Performansı</b>		(%99,38X%100) =%99,38			
<b>Sorumlu Birim</b>		Harita Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.1.3.1.:3B Şehir Modelleri ve/veya Ortofoto Harita Üretimi Amaçlı Havadan Görüntü Alımı Yapılan Alan miktarı (km <sup>2</sup> )	100%	0	40.000	47.681,97	%119,20
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 2</b>		Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek.			
<b>Hedef 2.2.</b>		Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek, paylaşılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 2.2. Performansı</b>		(%8,96X%40) + (%0,28X%30)+(%30x%30) =%3,58+%0,08+%9 =%12,66			
<b>Sorumlu Birim</b>		Taşınmaz Değerleme Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.2.2.1.: Tekil Değerleme sonucu değer verisi temin edilen taşınmaz adedi	40%	0	3.000.000	268.735	%8,96
PG.2.2.2.: Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi	30%	0	17.000.000	48.285	%0,28
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;					
Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır. Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Başkanlığımızın 01/03/2020 tarihinde başlayıp 31/12/2023 yılında tamamlanması planlanan "Taşınmaz Değerleme Veri Modeli ve Veri Yönetim Sisteminin Kurulmasına yönelik ihalenin iptal edilmesi sebebiyle bu aşamada hedefe ulaşılamamıştır.</li> </ul>					



<b>Amaç 3</b>		Türkiye tapu sistemini kurmak.			
<b>Hedef 3.1.</b>		Hizmetlerin daha hızlı kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Tapu Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Tapu İşlemlerinin Elektronik Ortama Taşınması, e-devlet Sürecine Uyum Sağlanması ve Vatandaşlar İçin Daha Kısa Zamanda Daha Kaliteli ve Daha Güvenli Hizmet Üretmesini Sağlamak			
<b>Hedef 3.1. Performansı</b>		(%42,86X%60) + (%100X%40) =%25,72+%40 =%65,72			
<b>Sorumlu Birim</b>		Tapu Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.3.1.1.: Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı	60%	0	14	6	%42,86
PG.3.1.2.: Web-tapu kullanıcı sayısı	40%	125.328	1.000.000	5.432.405	%606,75
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<p>2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup; Plan dönemi sonunda hedefe büyük ölçüde ulaşılmıştır. Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>E-terkin, e-haciz, takyidatlı tapu kaydı verilmesi, takyidatsız tapu kaydı verilmesi, tapu senedi, ipotek belgesi verilmesi işlemleri elektronik ortama taşınması ve Mirasçısı olduğum taşınmazlar adı altında 6 adet işlem başlığı ile tapu kayıtlarına ulaşım sağlanarak %100 performans hedefine ulaşılmıştır. (Yıl sonu hedefi olarak gösterilen 14 değere ulaşması mümkün değildir.)</li> </ul>					

<b>Amaç 4</b>		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
<b>Hedef 4.1.</b>		İnsan kaynağı kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Yönetim ve Destek Programı			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Üst Yönetim, İdari ve Mali Hizmetler			
<b>Hedef 4.1. Performansı</b>		(%100X%30)+ (%100X%20) + (%0X%5)+ (%100X%15) + (%100X%30) =%30+%20+%0+%15+30 =%95			
<b>Sorumlu Birim</b>		Personel Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.4.1.1. Görev bazlı gerçekleştirilen eğitim programı sayısı	30%	0	15	231	%1540
PG.4.1.2. Taşra teşkilatlarının yetkinliğini arttırmak için yıllık eğitim programı düzenlenen bölge sayısı	20%	0	22	296	%1345
PG.4.1.4. Uzaktan eğitim sisteminin kullanım oranı	15%	0%	40%	852,32%	%2130,8
PG.4.1.5. Personel memnuniyet oranı	30%	52%	60%	64%	%150
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<p>2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan dönemi sonunda hedefe büyük ölçüde ulaşılmıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 4</b>		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
<b>Hedef 4 .2.</b>		Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği arttırılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Yönetim ve Destek Programı			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Üst Yönetim, İdari ve Mali Hizmetler			
<b>Hedef 4.2. Performansı</b>		$(\%100X\%35) + (\%41,18X\%30) + (\%100X\%35)$ $=\%35+\%12,35+\%35$ $=\%82,35$			
<b>Sorumlu Birim</b>		Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yıllık Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.4.2.1.Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı	35%	64	414	799	%210
PG.4.2.2. Yeni hizmet binası sayısı	30%	2	36	16	%41,18
PG.4.2.3. Kurum dışında gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı	35%	2	52	53	%102
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<p>2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;  Plan dönemi sonunda hedefe büyük ölçüde ulaşılmıştır.  Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan başlangıç dönemi itibari ile dış çevrede ekonomik etkenler nedeniyle fesih, tasfiye ve devir süreçlerinin uzaması, tasarruf tedbirleri, ödeme planında aksaklıklar yaşanması gibi nedenlerden dolayı yapım işleri süreçlerinde farklılıklar oluşmuştur. Yatırım Programına teklif edilen yeni projelerin tasarruf tedbirlerinden dolayı kabul edilmemesi nedeniyle P.G.4.2.2 gösterge hedefine ulaşamamıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 4</b>		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
<b>Hedef 4 .3.</b>		Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 4.3. Performansı</b>		$(\%44X\%30) + (\%100X\%30) + (\%100X\%15) + (\%100X\%10) + (60\%X\%15)$ $=\%13,2+\%30+\%15+\%10+\%9$ $=\%77,2$			
<b>Sorumlu Birim</b>		Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yıllık Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.4.3.1. TAKBİS 2020'nin tamamlanma oranı	30%	0%	100%	44%	%44
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<p>2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;  Plan dönemi sonunda hedefe ulaşamamıştır. Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TAKBİS 2020 projesi kapsamında, 2023 dördüncü üç ay içerisinde sistem tasarımı, yazılım çalışmaları yapılmıştır. Analiz kapsamında taraf bileşeni, tapu tescil, kadastro tescil, toplu ve birleşik işlemler süreç analizi ve diğer analizler yapılmıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 4</b>		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
<b>Hedef 4 .4.</b>		Uluslararası alanda Kurumun etkinliği be bilinirliği arttırılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Yönetim ve Destek Programı			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Teftiş, Denetim ve Danışmanlık Hizmetleri			
<b>Hedef 4.4. Performansı</b>		(%0X%60) + (%100X%40) =%40			
<b>Sorumlu Birim</b>		Yabancı İşler Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B-A)
PG.4.4.1. Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yıl	60%	1	12	1	%0
PG.4.4.2.Yabancıların taşınmaz edinimine ilişkin tanıtıcı faaliyet sayısı (Basılı materyaller, video, reklam vb.)	40%	0	15	52	%346,67
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<p>2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup; Plan dönemi sonunda belirlenen hedefin gerisinde kalınmış olup hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumhurbaşkanlığı kararı çıkmaması sebebiyle P.G. 4.4.1 performans gösterge değerine ulaşamamıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 4</b>		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
<b>Hedef 4 .5.</b>		Hukuki ve tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Tapu Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Tapu İşlemlerinin Elektronik Ortama Taşınması, e-devlet Sürecine Uyum Sağlanması ve Vatandaşlar İçin Daha Kısa Zamanda Daha Kaliteli ve Daha Güvenli Hizmet Üretilmesini Sağlamak			
<b>Hedef 4.5. Performansı</b>		(%100X%10) + (%100X%30) + (%100X%30) + (%100X%30) =%10+%30+%30+%30 =%100			
<b>Sorumlu Birim</b>		Arşiv Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B-A)
PG.4.5.4.Restorasyon ve konservasyonu tamamlanmış belge sayısı	30%	55.000	92.000	116.249	%165,54
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<p>2019-2023 Stratejik Plan dönemi tamamlanmış olup;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</li> </ul>					

### III- FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

#### A- 2024 Kalite Eylem Planı

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2024 YILI KALİTE EYLEM PLANI (KEP 2024)											
S/N	FAALİYET	Sıra No	FALİYET İÇERİĞİ	SORUMLU BİRİM	İLGİLİ BİRİM	BİTİRME TARİHİ					
1	2024 Yılı Kalite Eylem Planının (KEP 2024) Hazırlanması ve Duyurulması	1.1	ISO 9001 KYS 2024 Kalite Eylem Planı Makam Olurunun Alınması	Kalite Koordinatörlüğü	TKGM Makamı	20-31 Aralık 2023					
		1.2	ISO 9001 KYS 2024 Kalite Eylem Planının Yayınlanması <a href="https://www.tkgm.gov.tr/kalite-yonetim-sistemi">https://www.tkgm.gov.tr/kalite-yonetim-sistemi</a>	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	2-31 Ocak 2024					
2	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi	2.1	Temel/Dokümantasyon / İç Tetkik Eğitimi	TKGM Eğitim Müdürlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Ocak- Aralık 2024					
			Kalite Koordinatör Yardımcıları, Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler, Merkez ve Taşra Teşkilatı Birim Kalite Sorumluları								
3	Kalite Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimleri	3.1	Risk Tabanlı Proses Eğitimi	TKGM Eğitim Müdürlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Ocak- Aralık 2024					
		3.2	Anlayış ve Uygulama Birliği Eğitimi Kalite Koordinatör Yardımcıları, Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler, Merkez ve Taşra Teşkilatı Birim Kalite Sorumluları								
4	Revizyonlar ve Bilgilendirmeler	4.1	İç Tetkik Soruları Revizyonu ve Uygulama Rehberi Hazırlanması	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	Aralık 2023 - 31 Ocak 2024					
		4.2	Doküman Revizyonları	Başkanlıklar / Bölge Müdürlükleri	Kalite Koordinatörlüğü	2 - 31 Ocak 2024					
		4.3	İç Tetkik Soruları ve Doküman Revizyonları Bilgilendirme Toplantıları	Kalite Koordinatörlüğü	Bütün Birimler	1 - 29 Şubat 2024					
5	Tetkikler	5.1	Bölge Müdürlükler İç Tetkiklerinin Planlanması ve Koordinatörlüğe Bildirilmesi	Bölge Müdürlükleri	Kalite Koordinatörlüğü	1-5 Nisan 2024					
		5.2	Merkez Birimleri İç Tetkiklerinin Planlanması ve Koordinatörlüğe Bildirilmesi	Daire Başkanlıkları	Kalite Koordinatörlüğü	1-5 Nisan 2024					
		5.3	Bölge Müdürlükleri İç Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi	Bölge Müdürlükleri	Kalite Koordinatörlüğü	15 Nisan- 10 Mayıs 2024					
		5.4	Merkez Birimleri İç Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi	Başkanlıklar / Merkez Birimleri	Kalite Koordinatörlüğü	15 Nisan- 10 Mayıs 2024					
		5.5	Koordinatörlük İlave Tetkik Planlamaları	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	13-17 Mayıs 2024					
5.6	Koordinatörlük İlave Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi	5.6	TSE 2. Gözetim Tetkiki	Kalite Koordinatörlüğü	Tüm Birimler / BTG-TG	20 Mayıs - 7 Haziran 2024					
							5.7	TSE 2. Gözetim Tetkiki	Kalite Koordinatörlüğü	TSE	8-12 Temmuz 2024
23285165.PLN.01 Rev.No/Tarih:00 / 22.12.2022											

Sh1/2

6	YGG	6.1	Bölge Müdürlükleri YGG Toplantılarının yapılması ve Kalite Koordinatörlüğüne raporlanması	Bölge Müdürlükleri	Kalite Koordinatörlüğü	13- 17 Mayıs 2024
		6.2	Merkez Birimleri YGG Toplantılarının yapılması ve Kalite Koordinatörlüğüne	Merkez Birimleri	Kalite Koordinatörlüğü	13- 17 Mayıs 2024
		6.3	TKGM YGG Toplantısının Yapılması	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	24-28 Haziran 2024
7	Çalışan	7.1	Çalışan Memnuniyet Anketinin Hazırlanması	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	25 - 29 Mart 2024
		7.2	Çalışan Memnuniyet Anketinin Gerçekleştirilmesi	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	Kalite Koordinatörlüğü	15 Nisan-10 Mayıs 2024
		7.3	Çalışan Memnuniyeti Anketi Raporlanması	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	Kalite Koordinatörlüğü	13- 17 Mayıs 2024
		7.4	Çalışan Memnuniyeti Anketi Raporunun Analiz ve Dağıtımı	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	20- 24 Haziran 2024
		8.1	Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporunun Hazırlanması	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	10- 14 Haziran 2024
8	KYS Raporu	9.1	Bölge Müdürlükleri İç Tetkiklerinde bulunan uygunsuzluk/iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	İlgili Bölge ve Müdürlük	İlgili Bölge Müdürlüğü	15 Nisan - 14 Haziran 2024
		9.2	Daire Başkanlıkları İç Tetkiklerinde bulunan uygunsuzluk/iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	Başkanlık ve ilgili Şube Müdürlüğü	İlgili Daire Başkanlığı	15 Nisan - 14 Haziran 2024
		9.3	Koordinatörlük İlave İç Tetkiklerinde bulunan uygunsuzluk/iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	İlgili Daire Başkanlığı	Kalite Koordinatörlüğü	10 Haziran - 11 Ekim 2024
		9.4	Koordinatörlük İlave İç Tetkikleri sonucu gerçekleştirilen DİF'lerin Koordinatörlüğe raporlanması	İlgili Daire Başkanlığı	Kalite Koordinatörlüğü	14-31 Ekim 2024
9	Düzeltilici İyileştirici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	10.1	Entegre Yönetim Sistemi Kapsamında ISO 45001 ISGYS, ISO 27001 BGYS Temel / Dokümantasyon ve İç Tetkik Eğitimleri	TKGM Eğitim Müdürlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Ocak- Aralık 2024
		10.2	Kalite Koordinatör Yardımcıları, Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler, Merkez ve Taşra Teşkilatı Birim Kalite Sorumluları Eğitimlerinin Eğitimi	TKGM Eğitim Müdürlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Ocak- Aralık 2024
10	Entegre Yönetim Sistemi Hazırlık Eğitimleri	11.1	Kalite Kurulu Toplantıları	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	Ocak-Temmuz 2024
11	Kalite Kurulu	12.1	2025 Yılı Kalite Eylem Planının Hazırlanması	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	Kasım - Aralık 2024
		12.2	KEP 2025 Makam Oluru alınması	Kalite Yönetim Şb. Müd.	Kalite Koordinatörlüğü	1-31 Aralık 2024
23285165.PLN.01 Rev.No/Tarih:00 / 22.12.2022						Sh2/2



tkgm.gov.tr

## B- 2024 Tetkik Faaliyetleri

### İç Tetkikler:

1-Bölge Müdürlüklerine bağlı hizmet birimlerinde **Bölge Müdürlükleri İç Tetkikleri** (KEP.5.3) 15.04.2024-10.05.2024 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

2-Merkez Teşkilatı Hizmet Birimleri **Başkanlık İç Tetkikleri** (KEP.5.4) 15.04.2024-10.05.2024 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

3- Merkez Birimlerini ve Bölge Müdürlüklerini kapsayan **Koordinatörlük İç Tetkikleri** (KEP.5.6) 20.05.2024-07.06.2024 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

\*2024 Koordinatörlük İç Tetkikleri kapsamında; Merkez Birimlerde 43 adet, Bölge Müdürlüklerinde 87 adet küçük uygunsuzluk tespit edilmiş ve bu uygunsuzluklara yönelik DİF çalışmalarına başlanmıştır.

4- Merkez Birimlerini ve Bölge Müdürlükleri YGG Toplantıları (KEP.6.1/6.2) **Başkanlık İç Tetkikleri** ve **Bölge Müdürlükleri İç Tetkikleri** sonrasında 13-17/05.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş ve raporları Koordinatörlüğe gönderilmiştir.

\*TKGM YGG Toplantısı 28.06.2024 tarihinde yapılmıştır.

Toplantı tutanağı bu raporun son kısmına eklenmiştir.

#### İÇ TETKİK RAPORU FARKINDALIK TOPLANTISI

Bölge Müdürlüğümüzde 03-07 / 06 /2024 tarihlerinde gerçekleştirilen iç tetkik sonucu düzenlenen iç tetkik raporunda tespit edilen bulgu ve gözlemlere yönelik 26.06.2024 tarihinde Bölge Müdürlüğümüz konferans salonunda Edirne Tapu Müdürlüğümüz Remzi ÇİVİ rehberliğinde bilgilendirme toplantısı yapılmıştır.

Toplantıda, 4.1 "Kuruluşun bağlamı" kuruluşun amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonucuna ulaşılabilir yeteneğini etkileyen iç ve dış hususların gözden geçirilmesi,

7.3 "Farkındalık" çalışanların kalite politikasının, ilgili kalite hedeflerinin, iyileştirilmiş performansın faydaları, kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkılarına, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmesinin etkilerinin farkındalığı,

7.5 "Dokümanite edilmiş bilgi" kalite yönetim sisteminin etkinliğini arttırmak için personelin kendi alanlarındaki KYS dokümanlarının kullanımında ve güncelliğinin takibinde verimlilik sağlanması; maddeleri ile ilgili personelimize bilgilendirmeler yapılarak katılımcı bilinç düzeyinin yükseltilmesi amaçlanmıştır.



### Dış Tetkikler:

Kurumumuzda, TSE tarafından 8-12 Temmuz 2024 haftasında 2. Gözetim Tetkiki gerçekleştirilecektir.

D- TKGM ALO 181 Çağrı Merkezi Verileri



T.C. ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE  
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI



Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü



*Tapu randevularınız ve işlemlerinizi için*

# BİR ALO YETER

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü "Çağrı Merkezi"



**ALO**  
**181**

**T**eknoloji  
**K**alite  
**G**üven  
**M**emnuniyet



[tkgm.gov.tr](http://tkgm.gov.tr)



ALO 181 hattı vatandaşlarımızın tapu ve kadastro ile ilgili sorunlarına çözüm bulmaya devam ediyor. ALO 181'den 2023 yılında tapu ve kadastro ile ilgili 501 bin 819 çağrıya cevap verildi.



Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü

### ALO 181 TAPU ve KADASTRO ÇAĞRILARI - YILLARA GÖRE ÖZET VERİLER

ÇAĞRILAR / YILLAR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	GENEL TOPLAM
TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	8.387	125.600	222.232	283.971	219.113	234.089	494.881	520.094	543.366	501.819	3.153.552
GERİ DÖNÜŞ ARAMA SAYISI	683	9.411	10.477	11.505	7.818	7.294	8.665	13.591	14.832	12.299	96.575
MEMNUNİYET ORANI	88,90%	93,83%	92,22%	94,46%	92,33%	89,81%	90,13%	92,40%	93,01%	93,07%	92,02%
TAPU İŞLEMLERİ ÇAĞRI SAYISI	8.047	121.579	98.654	126.588	101.322	108.246	77.674	138.406	190.535	139.365	1.110.416
KADASTRO İŞLEMLERİ ÇAĞRI SAYISI	196	791	2.338	3.122	2.383	2.264	1.207	1.138	658	369	14.466
TEKNİK İŞLEMLER ÇAĞRI SAYISI	144	3.230	8.020	11.140	7.427	8.083	5.728	5.288	1.153	676	50.889
TAŞINMAZ DEĞERLERME İŞLEMLERİ	-	-	-	-	-	204	96	627	362	143	1.432
RANDEVU İŞLEMLERİ	-	-	113.220	143.121	107.981	115.292	410.176	374.635	350.658	361.266	1.976.349
BİLGİ/DANIŞMA ÇAĞRI SAYISI	6.484	83.677	142.873	187.185	135.403	146.197	97.558	147.041	193.852	140.619	1.280.889
ŞİKAYET ÇAĞRI SAYISI	215	661	1.242	2.339	1.942	1.595	1.540	2.380	2.314	1.925	16.153
İHBAR ÇAĞRI SAYISI	30	34	25	75	21	6	14	26	14	14	259

### Genel Müdürlüğümüzün

en büyük gücü sahip olduğu tecrübesi, nitelikli personeli, kaliteli hizmet sunumuna verdiği önem ve yaygın teşkilat yapısıdır. Bu güçlü yanlarımız ile vatandaşlarımıza kesintisiz hizmet vermekteyiz.



### TKGM 2023 YILI ALO 181 ÇAĞRI MERKEZİ ÖZET BİLGİLERİ

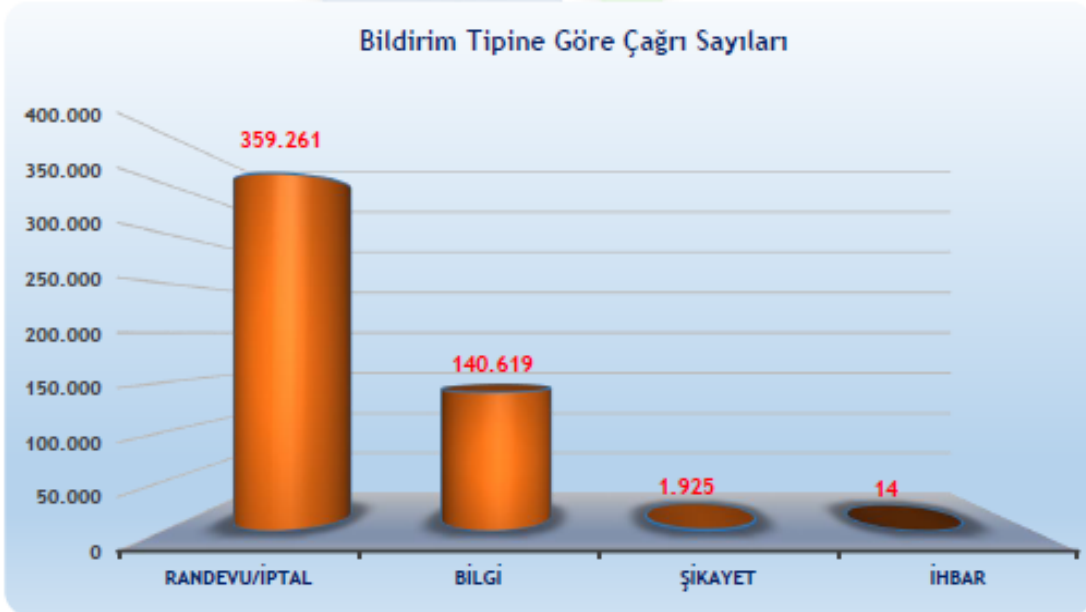
	Değer
Kayıt altına alınan Toplam Çağrı Sayısı	501.819
En çok kayıt alınan konu	Randevu İşlemleri
En çok arayan il	İstanbul (46.479)
En az arayan iller	Hakkari (209)
Geri Dönüş yapılan vatandaş sayısı (12.299 telefon - 648 e-mail)	12.947
Geri Dönüş Memnuniyet oranı (12.299 telefon)	% 93,07
Bilgi çağrı sayısı	140.619
Şikâyet çağrı sayısı	1.925
İhbar çağrı sayısı	14
Tapu Randevu çağrı sayısı	359.261
Kadastro İşlemleri Çağrı Sayısı	369
Randevu İşlemleri Çağrı Sayısı	361.266
Tapu İşlemleri Çağrı Sayısı	139.365
Taşınmaz Değerleme İşlemleri Çağrı Sayısı	143
Teknik İşlemler Çağrı Sayısı	676
Daire Başkanlıkları - Bölge Müdürlüklerinin Kapattığı Bildirim Sayısı	13.096



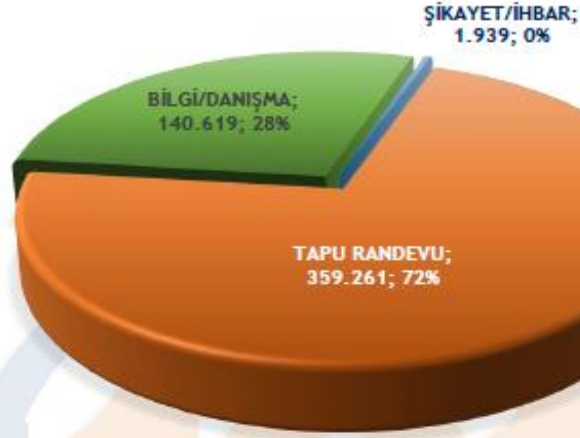
2023 yılında; Çağrı Merkezine gelen, Tapu ve Kadastro Çağrılarının Ana Konulara göre dağılımı aşağıdaki gibi olmuştur.



2023 yılında; Tapu ve Kadastro konusunda, vatandaşlarımızdan 359.261 kişi randevu almak/iptal ettirmek, 140.619 kişi bilgi almak, 1.925 kişi şikâyet etmek ve 14 kişi de ihbarda bulunmak için Alo 181 hattını aramıştır.



## TAPU VE KADASTRO ÇAĞRILARININ BİLDİRİM TİPİNE GÖRE DAĞILIMI



2023 yılında; Çağrı Merkezine gelen Tapu ve Kadastro çağrılarının aylara göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

### AYLARA GÖRE ÇAĞRI SAYILARI



2023 yılında; Çağrı Merkezine gelen Tapu ve Kadastro çağrılarının *Cevaplayan Birime* göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

Aylar (2023 Yılı)	Vatandaş Temsilcisi tarafından cevaplanma yüzdeleri	Mevzuat Uzmanı tarafından cevaplanma yüzdeleri	Kurum Uzmanı tarafından cevaplanma yüzdeleri	Toplam Cevaplanan
Ocak	96,98%	0,11%	2,91%	50.993
Şubat	96,78%	0,20%	3,02%	25.376
Mart	97,27%	0,16%	2,57%	33.977
Nisan	97,05%	0,10%	2,84%	38.911
Mayıs	97,04%	0,10%	2,86%	46.680
Haziran	96,53%	0,07%	3,40%	37.946
Temmuz	97,14%	0,06%	2,80%	48.174
Ağustos	97,36%	0,10%	2,54%	47.338
Eylül	97,36%	0,07%	2,58%	48.262
Ekim	97,83%	0,08%	2,09%	45.892
Kasım	98,14%	0,09%	1,77%	42.401
Aralık	97,83%	0,12%	2,05%	36.162

**TOPLAM**

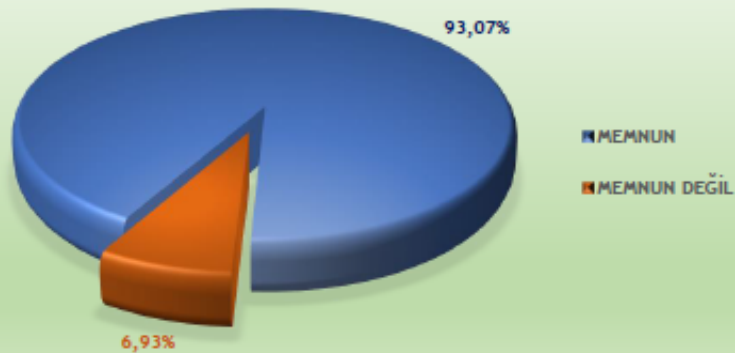
**% 97,29**

**% 0,10**

**% 2,61**

2023 yılında; Bildirim kaydı/kayıtları hakkında geri dönüş talep eden ve telefon ile geri dönüş yapılan 12.299 vatandaşın memnuniyet oranı % 93,07 olmuştur. Ayrıca 648 vatandaşa e-posta ile geri dönüş yapılmıştır.

### GERİ DÖNÜŞ ARAMASI MEMNUNİYET ORANLARI



## ALO 181 İLE İLGİLİ İYİLEŞTİRMELER

2023 yılında gelen ihbar/şikayet kayıtları aşağıdaki konu başlıklarında incelenmiştir. 1.939 ihbar/şikayet kaydının incelenmesi sonucunda toplam 2.211 konu başlığı işaretlenmiştir.

TÜRKİYE GENELİ (Konularına göre şikayet/ihbar kayıtlarının incelenmesi)	ADET
<b>İşlem Gecikmesi</b>	<b>737</b>
İşlemin 1 - 7 gün arası süredir bekliyor olması	501
İşlemin 7 ve daha uzun süredir bekliyor olması	164
Memurdan kaynaklanan işlem gecikmesi	72
<b>Müdürlüğe ve Memura İlişkin Yakınma</b>	<b>1.210</b>
Müdürlük İşleyişi	585
Memurun Olumsuz Davranışı	325
Personel Eksikliği	10
Tapu Müdürlüğüne Ulaşılamaması	290
<b>Başvuru İşlemleri</b>	<b>15</b>
Alo 181 ve E-Randevu Üzerinden Alınan Randevu ile İşlem Gerçekleştirilememesi	5
Sıramatik Sorunu	0
Yanlış Başvuru	10
<b>Harç Tahsilatı</b>	<b>33</b>
Gişe Tahsilat Problemi	9
Takbis Bağlantı Hatası	0
Yanlış Numaraya SMS gönderimi	2
Geç Sms Gelmesi / Sms Gelmemesi	22
<b>Yetki Alanı Dışı İşlemler</b>	<b>42</b>
Yetki Talep Gecikmesi	22
Yetki Onay Gecikmesi	20
Yanlış Yetki Talebi	0
<b>Menfaat Temini İddiası</b>	<b>1</b>
İncelenen/İncelenmeyen Menfaat Temin İddiası	1
<b>Teknik İşlemler</b>	<b>38</b>
Takbis Bağlantı Hatası	5
İnternet Erişim Hatası	1
Elektrik Kesintisi	0
Geç Sms Gelmesi / Sms Gelmemesi	12
Yanlış Numaraya Sms Gönderimi	20
<b>E-Devlet İşlemleri</b>	<b>13</b>
Kendisine Ait Olmayan Taşınmazın Görünmesi	1
Kendisine Ait Olan Taşınmazın Görünmemesi	0
Devredildiği Halde Üzerinde Taşınmaz Görünmesi	0
Terkin - Şerh Güncelleme Sorunu	12
<b>Web-Tapu İşlemleri</b>	<b>7</b>
Taşınmazın sistemden görünmemesi	0
Beyan işlemlerine ilişkin yakınma	7
<b>Harç Muafiyetlerinin Uygulanmaması</b>	<b>1</b>
<b>Diğer (Öneri-Teşekkür-Bilgi/Yardım Talepleri)</b>	<b>114</b>
Öneri / Talep	0
Teşekkür	1
Bilgi / Yardım Talebi	113
<b>TOPLAM</b>	<b>2.211</b>



## CEVAPLANAN ÇAĞRILAR

Ek-4: Daire Başkanlıkları ve Bölge Müdürlükleri tarafından kapatılan Bildirim sayıları tablosu

Havuz Adı	Bilgi/Danışma	Şikâyet	İhbar	Toplam
TKGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	3	2	0	5
TKGM Tapu Dairesi Başkanlığı	12	6	0	18
TKGM Kadastro Dairesi Başkanlığı	0	0	0	0
TKGM Yabancı İşler Dairesi Başkanlığı	0	0	0	0
Ankara Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	1.021	180	1	1.202
İstanbul Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	4.454	663	1	5.118
İzmir Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	889	147	3	1.039
Bursa Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	800	136	1	937
Konya Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	246	50	0	296
Antalya Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	467	145	1	613
Diyarbakır Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	93	15	0	108
Erzurum Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	89	33	0	122
Trabzon Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	101	18	0	119
Samsun Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	176	43	1	220
Kayseri Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	148	20	0	168
Hatay Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	642	94	2	738
Gaziantep Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	265	42	1	308
Edirne Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	540	94	1	635
Van Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	82	14	0	96
Elazığ Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	206	36	0	242
Eskişehir Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	220	46	0	266
Denizli Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	263	63	1	327
Kastamonu Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	84	25	0	109
Sivas Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	83	9	0	92
Şanlıurfa Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	210	32	0	242
Yozgat Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	39	6	0	45
Erzincan Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	22	9	0	31

• *Birimler tarafından cevaplanan öneri ve şikayetlerden birkaç örnek...*

<b>Bildirim Tarihi</b>	2.01.2023 09:09
<b>Bildirim Sonuçlanma Tarihi</b>	2023-01-05 14:05:31
<b>Bildirim Türü</b>	Şikayet
<b>Bildirim Konusu</b>	Tapu İşlemleri
<b>Vatandaş Temsilcisi Açıklama</b>	Vatandaş web tapu üzerinden Şehitkamil/Gaziantep Tapu Müdürlüğüne babası adına başvuru yaptığını belirtmektedir. Konu hakkında bilgi almak için tapu müdürlüğünü aradığında telefonlara kesinlikle bakılmadığını belirterek şikayetçi olmaktadır. T.C: xxxxxxxxxxxx Başvuru T.C: xxxxxxxxxxxx İşlem No: xxxx / xxxxxx
<b>Kurum Uzmanı Açıklama</b>	Tapu müdürlüğü ile yapılan yazışmaya alınan cevabi yazıda;"01/12/202x tarih xxx/xxxx başvuru numaralı işlemde Beyreli Mahallesi xxx ada x parsel, xxx ada xx parsel ve xxx ada xx parsel sayılı taşınmazlarda pay temlik talebi edildiği, taşınmazların on mirasçı adına murislerinin 11/08/202x tarihinde ölümüyle intikalen tescil edildiği, talep edilen işlemin xxxx sayılı kanun gereği tarım müdürlüğüne soru konusu edilmesi gerektiği, yılsonu olmasından dolayı olağanüstü iş artışı, personel üzerindeki iş yükü ve hazır olan işlemlerin akit aşamalarının güvenli ve hızlı bir şekilde tamamlanmaya çalışılması sebepleriyle işlem sahipleri ile telefonla iletişim konusunda aksaklıklar yaşanmış olup talep incelendiği zaman işleme konu taşınmazlarda tarafların satıcı ve alıcı konumlarının çakıştığı görülmüş bu hususlar ile yılsonu iş artışı hususu birlikte değerlendirildiğinde makul süre olarak kabul edilebilecek sürede (02/01/202x) işlem sahiplerine SMS ile bilgilendirme yapılarak eksikliklerin giderilerek ve taraf çakışması olmadan yeniden başvuru yapılması gerektiği bildirilmiştir." denilmektedir. Bilginize sunulur
<b>Tapu/Kadastro Müdürlüğü</b>	Şehitkamil/Gaziantep Tapu Müdürlüğü
<b>Bildirim Oluşturulma Tarihi</b>	2023-09-01 17:26:31
<b>Bildirim Sonuçlanma Tarihi</b>	2023-09-07 13:30:36
<b>Bildirim Türü</b>	Şikayet
<b>Bildirim Konusu</b>	Tapu İşlemleri
<b>Vatandaş Temsilcisi Açıklama</b>	xxxxxxxxxxx tc numaralı 31.08.202x tarihinde xxxxx sıra numarasıyla Küçükçekmece / İstanbul Tapu Müdürlüğüne satış işlemi için başvuru yapılmıştır.Başvuru sorgu yapıldığında işlem ' taşınmaz üzerinde kamu hacizi olduğundan işlemin iptal edilmiştir. ' olarak görülmektedir.Vatandaş işlem iptal sebebinin kendisine bilgi verilmeden gerçekleştirildiğini bu sebepten şikayetçi olduğunu bildirmektedir.
<b>Kurum Uzmanı Açıklama</b>	Sistemden bakıldı; İşleminiz 01.09.202x tarihinde saat:17.07 de başvuruda bildirilen xxxxxxxxx ve xxxxxxxxxxxxxxxxx numaralı telefonlara "202x/xxxx Başvuru : nolu başvurunuzda taşınmaz üzerinde kamu hacizi olduğundan işleminiz iptal edilmiştir.bilginize" mesajı gönderilerek iptal edilmiş ve başvurunuz kapatılmıştır.
<b>Tapu/Kadastro Müdürlüğü</b>	Küçükçekmece/İstanbul Tapu Müdürlüğü

<b>Bildirim Oluşturulma Tarihi</b>	2023-04-13 16:03:35
<b>Bildirim Sonuçlanma Tarihi</b>	2023-04-24 15:11:14
<b>Bildirim Türü</b>	Şikayet
<b>Bildirim Konusu</b>	Tapu İşlemleri
<b>Vatandaş Açıklama</b>	<b>Temsilcisi</b> xxxxxxxxxx T.C. kimlik numaralı kişi taşınmaz sahibi olarak aramaktadır. Vatandaş miras yolu ile kendisine kalan taşınmazı web tapu da göremediği için taşınmaz ilişkilendirmeden xxxxx işlem başvuru numarası ile 12.04.202x tarihinde başvuru yaptığını ancak kendisine bu şekilde bir taşınmazın bulunmadığı bilgilendirmesinin geldiğini söylemektedir. Daha önceki yıllarda kimlik belgesini değiştirdiğini ve kendisinden eski kimlik belgesi adına ihtimal olarak kayıtlı olabileceğinin söylendiğini ancak bunun da kimlik bilgilerinin değişmemesi nedeni ile ayrıca eski nüfus cüzdanına ulaşmasının mümkün olmadığını eski nüfus cüzdanının neden istenildiğini tam olarak anlamadığını, yurt dışından geldiğini ve kalma süresinin az olduğunu da belirtmektedir. Taşınmaz da hissedar olmasına rağmen ve elinde tapu belgesi olmasına rağmen taşınmazın olmadığını kendisine söylenmesinden kaynaklı şikayetçi olduğunu ifade ederek konu hakkında bilgi talebinde bulunmaktadır. Taşınmaz Bilgileri: istanbul ili, Silivri ilçesi, Kurfalı köyü, Ada no:- Parsel no:xxxx
<b>Kurum Açıklama</b>	<b>Uzmanı</b> Silivri Tapu Müdürlüğü'nün 20.04.202x tarihli cevap yazısında; İlgili:Tapu ve Kadastro İl. (İstanbul) Bölge Müdürlüğü (Hukuk ve Denetim Şube Müdürlüğü)'nün20.04.202x tarihli ve E-3301xxxx-62x.0x-85xxxx sayılı yazısı. İlgili yazınıza istinaden inceleme yapılmış olup; Silivri İlçesi Kurfalı Mah. xxxx ada xx parsel(eski xxxx) sayılı taşınmazda malikin T.C Kimlik numarasının girili olduğu fakat nüfus kaydı ve edinimlerde soyadının XXXXXXXX olarak geçtiği, sistemimizde yapılan sorgulamada soy adının sehven sisteme XXXXX olarak aktarıldığı tespit edilmiştir. Taşınmazın bu hatadan kaynaklı sistemde gözükmediği düşünülmüş olup malik kaydında gerekli güncellemeler yapılmıştır. Bilgilerinize rica ederim.
<b>Tapu/Kadastro Müdürlüğü</b>	Silivri/İstanbul Tapu Müdürlüğü

<b>Bildirim Oluşturulma Tarihi</b>	2023-08-16 10:04:04
<b>Bildirim Sonuçlanma Tarihi</b>	2023-08-25 16:41:10
<b>Bildirim Türü</b>	Şikayet
<b>Bildirim Konusu</b>	Tapu İşlemleri
<b>Vatandaş Açıklama</b>	<b>Temsilcisi</b> xxxxxxxxxx T.C kimlik numaralı vatandaş, bilgi almak için, Merkez/Elazığ Tapu Müdürlüğünü , (4xx) xxx xx 64 -(xxx) xxx 1xx 65-xx 85 nolu numaralardan aramış ancak ulaşım sağlayamamıştır. Tapu müdürlüğüne ulaşamamasından kaynaklı müdürlükten şikayetçidir.
<b>Kurum Açıklama</b>	<b>Uzmanı</b> Alo 181 Tapu hattına yapılmış olan xxxxxx numaralı başvuruda belirtilen hususla ilgili olarak; danışma birimindeki personeller vatandaşlarla birebir muhatap oldukları yoğun dönemlerde herhangi bir aksamaya mahal vermeden bazen gecikmeli de olsa tüm gelen telefonlara cevap vermektedir. Müdürlüğümüz danışma birimi personelleri aynı hassasiyeti göstererek aksama olmadan vatandaşa üst düzey hizmet sunmaya devam edecektir. Bilgilerinize sunulur.
<b>Tapu/Kadastro Müdürlüğü</b>	Merkez/Elazığ Tapu Müdürlüğü

<b>Bildirim Oluşturulma Tarihi</b>	2023-11-09 11:12:48
<b>BildirimSonuçlanma Tarihi</b>	2023-11-10 12:19:07
<b>Bildirim Türü</b>	Şikayet
<b>Bildirim Konusu</b>	Tapu İşlemleri
<b>Vatandaş Açıklama</b>	<b>Temsilcisi</b> xxxxxxxxxxx T.C kimlik numaralı vatandaş, 01.11.202x tarihinde xxxxx başvuru numarası ile Yenimahalle/Ankara tapu müdürlüğüne satış işlemi için müracaat ettiğini,taşınmazın kayıtlı olduğu İspir/Erzurum tapu müdürlüğüne 08.11.202x tarihinde yetki talebi gönderildiğini, yetkinin 09.11.202x tarihinde İspir tapu müdürlüğü tarafından verildiğini ifade etmektedir.Vatandaşımız, Yenimahalle/Ankara tapu müdürlüğüne oluşturduğu şikayet kayıtları sonrasında işlem yaptırabildiğini ve telefonlara bakılmadığını belirtip, müdürlük hakkında şikayet kaydı oluşturmak istemiştir.
<b>Kurum Açıklama</b>	<b>Uzmanı</b> İşlemler sırası ile yapıldığından işlem sırası geldiğinde yetki talebinde bulunulmuş ve işlem sonuçlandırılmıştır. İşlem yoğunluğundan dolayı telefonlara cevap verilemese de daha sonra dönüş yapıldığı bilgisi verilmiştir.
<b>Tapu/Kadastro Müdürlüğü</b>	Yenimahalle/Ankara Tapu Müdürlüğü

<b>Bildirim Oluşturulma Tarihi</b>	2.01.2023 09:09
<b>Bildirim Sonuçlanma Tarihi</b>	2023-01-05 14:05:31
<b>Bildirim Türü</b>	Şikayet
<b>Bildirim Konusu</b>	Tapu İşlemleri
<b>Vatandaş Açıklama</b>	<b>Temsilcisi</b> xxxxxxxxxxx TC kimlik numaralı vatandaş tarafından 01.03.202x tarihinde xxxx başvuru numarası ile Kat İrtifakı Tesisi(xxx S.Y. Göre Dağıtım Suretiyle Kat İrtifakı(Belge Gerekli)) işlemi için Alanya/Antalya Tapu Müdürlüğü'ne başvurulmuştur. Başvuru sorgusu yapıldığında işlem iptal edilmiş görünmektedir. Açıklama bölümüne "dış kurumdan gelen evraklar açılmadığından sıradaki işleme geçilmiştir.04/03/2x blok açılmadığı için iade edildi" yazılmıştır. Yevmiye bölümüne "başvurunuzda dağıtım hatalı yapıldığından ismail ve hasan yiğite az hisse verildiğinden aşama geçilememiş olup talebiniz karşılanamamıştır." yazılmıştır. xxxxxxxxxxxx TC kimlik numaralı vatandaş işlemde şahit olduğunu webtapu üzerinden başvuru sağlanırken şahit olarak da kendi bilgilerini eklediğini ifade etmiştir. İşlemde hatalı dağıtım yapılmadığını söylemekte olup tapu müdürlüğünün işlemi haksız yere iptal ettiğini düşündüğünü aktarmıştır. Müdürlükten şikayetçidir. Konunun incelenmesini talep etmektedir.
<b>Kurum Açıklama</b>	<b>Uzmanı</b> Alanya Tapu Müdürlüğünden alınan cevapta: Bahse konu Alo 181 başvuru incelenmiş olup söz konusu Kat irtifakı işleminde hisse dağıtım hatası olduğundan sistem işlemin devam etmesine izin vermemiş olup ilgisine SMS ile bilgi verilerek işlemin iptal edildiği belirlenmiştir. Söz konusu hatanın giderilerek tekrar müracaat yapılması halinde talep müdürlüğümüzce karşılanacaktır.
<b>Tapu/Kadastro Müdürlüğü</b>	Alanya/Antalya Tapu Müdürlüğü



## E-Çalışan Memnuniyet Anketi 2024



- Çalışan Memnuniyet Anketi (2023-2024) Karşılaştırmalı tablosu...

BİRİMİ	2024 YILI		2023 YILI	
	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET
TÜRKİYE GENELİ	4.066	64%	5.314	64%
GENEL MÜDÜRLÜK	137	80%	265	90%
ANKARA	220	63%	294	64%
İSTANBUL	444	60%	536	55%
İZMİR	415	70%	366	60%
BURSA	204	54%	337	58%
KONYA	175	65%	329	71%
ANTALYA	133	59%	234	57%
DİYARBAKIR	129	57%	181	61%
ERZURUM	95	66%	125	70%
TRABZON	128	72%	157	78%
SAMSUN	193	71%	244	67%
KAYSERİ	134	55%	236	68%
HATAY	201	64%	332	62%
GAZİANTEP	135	74%	164	66%
EDİRNE	199	70%	148	62%
VAN	112	63%	111	66%
ELAZIĞ	109	41%	148	53%
ESKİŞEHİR	254	59%	253	66%
DENİZLİ	179	60%	191	56%
KASTAMONU	83	69%	123	67%
SİVAS	91	64%	145	61%
ŞANLIURFA	113	66%	161	61%
YOZGAT	94	65%	167	66%
ERZİNCAN	89	70%	67	67%

• Genel Müdürlük Merkez Birimleri (2023-2024) Karşılaştırmalı tablosu...

BİRİMİ	2024		2023	
	KATILIMCI SAYISI	Memnuniyet	KATILIMCI SAYISI	Memnuniyet
<b>GENEL MÜDÜRLÜK</b>	<b>137</b>	<b>80%</b>	265	90%
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI	9	78%	13	92%
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	2	100%	5	80%
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI	3	67%	3	67%
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	18	89%	31	94%
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	17	88%	15	87%
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI	17	71%	10	60%
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	14	50%	16	63%
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	5	40%	13	92%
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	7	86%	7	100%
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI	7	86%	17	94%
TAŞINMAZ DEĞERLEME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2	100%	14	86%
PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI	9	89%	13	92%
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	21	90%	95	96%
TKGM ÖZEL KALEM	2	100%	3	100%
DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	4	100%	10	100%



Türkiye Geneli Bölge Bazında / Bölge Müdürlüklerinde çalışan personel...

## KATILIM SAYISI VE MEMNUNİYET ORANLARI

BİRİMİ	2024 YILI		2023 YILI	
	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET
TÜRKİYE GENELİ	265	75%	340	75%
GENEL MÜDÜRLÜK	137	80%	-	0%
ANKARA	9	78%	22	77%
İSTANBUL	11	100%	14	93%
İZMİR	12	50%	14	64%
BURSA	8	88%	19	79%
KONYA	19	84%	30	80%
ANTALYA	12	83%	19	89%
DİYARBAKIR	19	84%	21	90%
ERZURUM	11	73%	12	67%
TRABZON	11	100%	15	93%
SAMSUN	11	100%	22	73%
KAYSERİ	14	71%	16	75%
HATAY	12	58%	12	67%
GAZİANTEP	11	91%	15	80%
EDİRNE	6	100%	5	80%
VAN	17	71%	23	74%
ELAZIĞ	12	67%	16	50%
ESKİŞEHİR	12	50%	13	38%
DENİZLİ	13	77%	8	75%
KASTAMONU	6	67%	11	82%
SİVAS	4	25%	9	78%
ŞANLIURFA	9	56%	9	78%
YOZGAT	11	82%	9	78%
ERZİNCAN	15	53%	6	33%

**KATILIM SAYISI VE MEMNUNİYET ORANLARI**

BİRİMİ	2024 YILI		2023 YILI	
	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET
<b>TÜRKİYE GENELİ</b>	<b>2.621</b>	<b>63%</b>	<b>3.374</b>	<b>61%</b>
<b>GENEL MÜDÜRLÜK</b>	<b>137</b>	<b>80%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>ANKARA</b>	<b>164</b>	<b>63%</b>	<b>197</b>	<b>60%</b>
<b>İSTANBUL</b>	<b>329</b>	<b>63%</b>	<b>421</b>	<b>54%</b>
<b>İZMİR</b>	<b>316</b>	<b>71%</b>	<b>254</b>	<b>63%</b>
<b>BURSA</b>	<b>146</b>	<b>51%</b>	<b>235</b>	<b>56%</b>
<b>KONYA</b>	<b>115</b>	<b>65%</b>	<b>212</b>	<b>75%</b>
<b>ANTALYA</b>	<b>86</b>	<b>59%</b>	<b>168</b>	<b>53%</b>
<b>DİYARBAKIR</b>	<b>72</b>	<b>50%</b>	<b>104</b>	<b>58%</b>
<b>ERZURUM</b>	<b>54</b>	<b>57%</b>	<b>83</b>	<b>66%</b>
<b>TRABZON</b>	<b>71</b>	<b>63%</b>	<b>70</b>	<b>77%</b>
<b>SAMSUN</b>	<b>122</b>	<b>67%</b>	<b>131</b>	<b>60%</b>
<b>KAYSERİ</b>	<b>93</b>	<b>57%</b>	<b>168</b>	<b>65%</b>
<b>HATAY</b>	<b>140</b>	<b>64%</b>	<b>248</b>	<b>63%</b>
<b>GAZİANTEP</b>	<b>74</b>	<b>70%</b>	<b>109</b>	<b>64%</b>
<b>EDİRNE</b>	<b>145</b>	<b>70%</b>	<b>114</b>	<b>60%</b>
<b>VAN</b>	<b>57</b>	<b>61%</b>	<b>64</b>	<b>58%</b>
<b>ELAZIĞ</b>	<b>65</b>	<b>40%</b>	<b>89</b>	<b>54%</b>
<b>ESKİŞEHİR</b>	<b>167</b>	<b>60%</b>	<b>163</b>	<b>68%</b>
<b>DENİZLİ</b>	<b>128</b>	<b>61%</b>	<b>134</b>	<b>49%</b>
<b>KASTAMONU</b>	<b>57</b>	<b>68%</b>	<b>81</b>	<b>63%</b>
<b>SİVAS</b>	<b>50</b>	<b>72%</b>	<b>84</b>	<b>60%</b>
<b>ŞANLIURFA</b>	<b>68</b>	<b>63%</b>	<b>105</b>	<b>56%</b>
<b>YOZGAT</b>	<b>55</b>	<b>55%</b>	<b>106</b>	<b>62%</b>
<b>ERZİNCAN</b>	<b>47</b>	<b>72%</b>	<b>34</b>	<b>65%</b>

## KATILIM SAYISI VE MEMNUNİYET ORANLARI

BİRİMİ	2024 YILI		2023 YILI	
	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET	KATILIMCI SAYISI	MEMNUNİYET
TÜRKİYE GENELİ	1.043	62%	1.335	65%
GENEL MÜDÜRLÜK	137	80%	-	0%
ANKARA	47	62%	75	71%
İSTANBUL	104	48%	101	53%
İZMİR	87	71%	98	54%
BURSA	50	56%	83	59%
KONYA	41	56%	87	60%
ANTALYA	35	49%	47	60%
DİYARBAKIR	38	55%	56	55%
ERZURUM	30	80%	30	80%
TRABZON	46	78%	72	76%
SAMSUN	60	73%	91	76%
KAYSERİ	27	41%	52	73%
HATAY	49	65%	72	60%
GAZİANTEP	50	76%	40	68%
EDİRNE	48	69%	29	69%
VAN	38	63%	24	79%
ELAZIĞ	32	34%	43	51%
ESKİŞEHİR	75	57%	77	65%
DENİZLİ	38	53%	49	71%
KASTAMONU	20	70%	31	74%
SİVAS	37	57%	52	62%
ŞANLIURFA	36	75%	47	70%
YOZGAT	28	79%	52	71%
ERZİNCAN	27	74%	27	78%

## F-Müşteri memnuniyet Anketi / Tapu Hizmetleri

### BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ (TAPU HİZMETLERİ) MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Bölge Müdürlükleri Bazında  
Vatandaş Memnuniyeti  
(01.01.2023-27.05.2024)



BÖLGE		01.01.2023-31.12.2023		01.01.2024-27.05.2024	
ADI	MERKEZİ	Toplam Katılım	Memnuniyet %	Toplam Katılım	Memnuniyet %
I.	ANKARA	14.381	86	4.322	88
II.	İSTANBUL	26.280	88	8.791	89
III.	İZMİR	10.990	87	3.584	88
IV.	BURSA	10.693	88	3.209	88
V.	KONYA	6.137	88	1.801	87
VI.	ANTALYA	5.812	86	1.864	86
VII.	DİYARBAKIR	2.342	82	781	81
VIII.	ERZURUM	1.560	86	472	87
IX.	TRABZON	2.023	89	632	89
X.	SAMSUN	3.584	86	1.289	88
XI.	KAYSERİ	4.405	86	1.413	85
XII.	HATAY	6.796	84	2.311	84
XIII.	GAZİANTEP	3.745	79	1.200	82
XIV.	EDİRNE	5.849	89	1.770	88
XV.	VAN	1.364	83	440	83
XVI.	ELAZIĞ	2.351	84	683	84
XVII.	ESKİŞEHİR	4.638	88	1.553	88
XVIII.	DENİZLİ	4.575	86	1.429	86
XIX.	KASTAMONU	1.674	87	486	88
XX.	SİVAS	1.552	86	457	87
XXI.	ŞANLIURFA	2.865	82	938	83
XXII.	YOZGAT	1.574	86	475	87
XXIV.	ERZİNCAN	678	87	174	86
Y.D.	BERLİN	7	89	1	100
<b>T. KATILIM / ORT. %</b>		<b>125.875</b>	<b>86</b>	<b>40.075</b>	<b>87</b>

\*2023 yılında 8.033 işlem yapan personelle 18.513.676 yevmiye alınmış, 60.053.307.906.-TL tapu harcı geliri elde edilmiştir.

Yıl	İşlem Yapan Personel	Yevmiye Sayısı	Tapu Harcı Geliri
2023	8.033	18.513.676	₺60.053.307.906
2022	7.592	16.928.312	₺43.110.318.253
2021	7.373	14.802.420	₺24.319.817.134
2020	7.483	11.084.166	₺18.679.154.730
2019	7.591	10.224.444	₺10.890.657.282

## G-Müşteri memnuniyet Anketi / Kadastro Hizmetleri

### BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ ( KADASTRO HİZMETLERİ ) MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

2023 yılında 6.369 vatandaş anket doldurmuştur.

#### Yıllara Göre Vatandaş Memnuniyet Oranları (Bölge Müdürlüğü Alfabetik sıralı)

#### Bölge Müdürlüklerinin Son 3 Yılın Ortalaması

2021 YILI MEMNUNİYET PUANI			2022 YILI MEMNUNİYET		2023 YILI MEMNUNİYET	
Bölge Adı	Toplam Katılım	Memnuniyet Puanı (%)	Toplam Katılım	Memnuniyet Puanı (%)	Toplam Katılım	Yüzde
ANKARA	426	87	399	89	363	90
ANTALYA	381	85	381	85	268	90
BURSA	673	86	839	89	784	90
DENİZLİ	412	85	429	88	363	90
DIYARBAKIR	50	78	64	86	49	80
EDİRNE	289	91	380	94	466	90
ELAZIG	135	77	141	82	160	85
ERZİNCAN	66	78	55	90	58	93
ERZURUM	84	84	95	90	77	89
ESKİSEHIR	367	85	362	91	306	92
GAZİANTEP	116	79	94	82	81	80
HATAY	336	78	350	83	345	86
İSTANBUL	1004	84	1125	85	968	88
İZMİR	734	86	664	89	596	90
KASTAMONU	194	90	226	88	198	88
KAYSERİ	220	84	194	90	235	89
KONYA	269	84	294	84	252	88
SAMSUN	227	85	287	85	244	87
SİVAS	99	85	109	91	110	91
SANLIURFA	78	73	109	83	101	82
TRABZON	220	87	206	90	194	88
VAN	65	77	58	79	64	84
YOZGAT	81	78	91	82	87	90
<b>TOPLAM</b>	<b>6526</b>	<b>85</b>	<b>6952</b>	<b>87</b>	<b>6369</b>	<b>89</b>

Bölge Müdürlüğü Adı	Son 3 Yılın Ortalama Memnuniyet Puanı (%)
EDİRNE	91,67
ESKİSEHIR	89,33
SİVAS	89,00
ANKARA	88,67
KASTAMONU	88,67
BURSA	88,33
İZMİR	88,33
TRABZON	88,33
DENİZLİ	87,67
ERZURUM	87,67
KAYSERİ	87,67
ERZİNCAN	87,00
ANTALYA	86,67
İSTANBUL	86,00
SAMSUN	85,67
KONYA	85,33
YOZGAT	83,33
HATAY	82,33
DIYARBAKIR	81,33
ELAZIG	81,33
GAZİANTEP	80,33
VAN	80,00
SANLIURFA	79,33

İL MÜDÜRLÜKLERİ  
(KADASTRO HİZMETLERİ)  
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

İl Bazlı Vatandaş Memnuniyet Oranları

MÜDÜRLÜK ADI	MEMNUNİYET PUANI	MÜDÜRLÜK ADI	MEMNUNİYET PUANI
SIRNAK	100,00	DENİZLİ	89,78
CANKIRI	97,44	BURSA	89,43
ARDAHAN	96,97	YALOVA	89,31
NEVSEHIR	96,88	YOZGAT	89,10
KARS	96,83	BAYBURT	88,89
AFYONKARAHISAR	95,65	ORDU	88,72
KILIS	95,24	ANTALYA	88,68
GUMUSHANE	94,44	EDİRNE	88,62
ISPARTA	94,33	İSTANBUL	88,44
KUTAHYA	94,29	AMASYA	88,37
OSMANIYE	94,12	KAYSERİ	87,79
TUNCELİ	93,65	VAN	87,78
CORUM	93,14	SINOP	87,50
ERZİNCAN	92,93	AKSARAY	87,30
NİGDE	92,93	MERSİN	87,27
TOKAT	92,91	MANİSA	86,42
CANAKKALE	92,87	SAMSUN	86,38
AYDIN	92,77	ADANA	85,63
USAK	92,71	KOCAELİ	85,52
BİLEÇİK	92,59	GİRESUN	85,38
BURDUR	92,47	BITLİS	85,19
ZONGULDAK	92,40	ARTVİN	84,44
TEKİRDAĞ	92,14	ADİYAMAN	83,87
BOLU	92,04	KAHRAMANMARAŞ	83,67
KIRKLARELİ	92,00	BİNGÖL	83,33
RİZE	91,95	İGDIR	83,33
SİVAS	91,53	ERZURUM	82,76
İZMİR	91,11	KIRIKKALE	82,35
KASTAMONU	91,06	SANLIURFA	82,31
MALATYA	90,95	HATAY	81,55
KARAMAN	90,91	HAKKARİ	81,48
DUZCE	90,87	KARABÜK	80,95
BALIKESİR	90,75	MÜS	80,95
MUGLA	90,31	BARTIN	79,49
KİRSEHIR	90,20	MARDIN	78,33
TRABZON	90,04	SIIRT	77,78
ESKİSEHIR	90,04	ELAZIG	77,04
ANKARA	90,02	DIYARBAKIR	75,00
SAKARYA	90,02	BATMAN	73,33
AGRI	90,00	GAZİANTEP	72,46
KONYA	89,80	Genel Ortalama	89,45

**2023**

Vatandaş Memnuniyeti  
ortalaması



## BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ BAZINDA LİHKAB MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANLARI

### ANKETE KATILIM SAYISI 3.105

#### LİHKAB MEMNUNİYET ORANLARI

Bolge Müdürlüğü Adi	2021 %	2022 %	2023 %
ANKARA	90	92	89
ANTALYA	82	90	92
BURSA	88	91	90
DENİZLİ	90	93	93
DIYARBAKIR	71	85	88
EDİRNE	92	93	95
ELAZIG	78	79	88
ERZINCAN	33	91	81
ERZURUM	93	96	89
ESKİSEHIR	88	91	92
GAZİANTEP	87	83	83
HATAY	81	93	91
İSTANBUL	86	90	91
İZMİR	90	92	95
KASTAMONU	90	85	94
KAYSERİ	93	91	91
KONYA	87	92	87
SAMSUN	84	93	85
SİVAS	84	84	94
SANLIURFA	95	83	76
TRABZON	76	92	90
VAN	78	90	83
YOZGAT	79	87	91
TOPLAM	87	91	91



## İ- Kalite Koordinatörlüğü Bilgilendirme Faaliyetleri



### 1- İç Tetkik Bilgilendirme Toplantısı 7 Mart 2024

Kalite Koordinatörlüğü Tarafından “İşimizi Daha İyi Yapmanın Yolunu Arama” temalı 2024 İç Tetkik Bilgilendirme Toplantısı düzenlendi.

Genel Müdürlük ve Anakara Bölge Müdürlüğü Tetkik / Baş Tetkik Görevlileri, Genel Müdürlük Birim Kalite Sorumluları ile tetkikçi adaylarından oluşan 51 kişinin katılımıyla 7 Mart 2024 tarihinde Sincan-Etimesgut hizmet binası toplantı salonunda yapıldı.

Toplantı saat 10.30’da, Strateji Geliştirme Daire Başkanı ve Kalite Koordinatörü Sayın Mehmet POSTACI’nın açılış konuşması ile başladı. Kalite Koordinatörlüğünün revize edilen dokümanları hakkında bilgiler veren POSTACI; 2023 Yılı iç ve dış tetkiklerinin iyileştirici önerileri ile kurumsal kanallardan gelen geri bildirimler ışığında başta tetkikler olmak üzere çeşitli prosedür ve formların revize edilerek <https://kaliteyonetimsistemi.tkgm.gov.tr/KYSDokumanlar.aspx?Id=21> sitemiz ilgili başlıkları altında yayımlandığını belirtti.



KEP 2024 kapsamında gerçekleştirecek Kurumsal iç tetkik sürecinin; Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlükleri tetkikleri (15 Nisan 2024-10 Mayıs 2024) ile başlayıp; Koordinatörlük Tetkikleri (20 Mayıs 2024-7 Haziran 2024) ile tamamlanacağını belirten POSTACI; dış tetkik kapsamında TSE 2.Gözetim Tetkikinin 8-12 Temmuz 2024 haftasında yapılacağını vurguladı.



Tetkiklerin, revize edilen dokümanlar ve iç tetkik soru listesi doğrultusunda yapılmasının önemine değinen POSTACI, “Bu bilgilendirme toplantımızda TKGM İç Tetkiklerinin, revize edilen dokümanlar kapsamında, etkin ve amaca uygun olarak yapılabilmesi için yapılan değişiklikler konusunda sizleri bilgilendireceğiz. Böylece hep birlikte ‘anlayış ve uygulama birliğini’ geliştireceğiz.” dedi.

Katılımcıların interaktif katkılarıyla toplantının; çalışanlarımız, kurumumuz ve müşterilerimize /



vatandaşlarımıza daha iyi hizmet sunmaya vesile olacağını belirten POSTACI; “TKGM Kalite ailesi olarak düzenlediğimiz bu toplantımızın verimli geçmesini, bize iyileştirme fırsatları sunmasını diliyorum, hepimize katkılarınız için teşekkür ediyorum” dedi.

Daha sonra Koordinatörlüğümüz Kalite Baş Tetkikçisi ve İş Güvenliği (B Sınıfı) Uzmanı Sıddık AKDOĞAN tarafından, “Bu Toplantının Amacı İşimizi Daha İyi Yapmanın Yolunu Aramaktır” temalı beş oturumdan oluşan sunum gerçekleştirildi.



Sunumdan, bilgilendirmenin amacını, KYS’ni uygulamanın bir kuruluş için neden önemli olduğunu ve KYS Prensiplerinin önemine değinen birkaç slayt...

## BİLGİLENDİRMEİN AMACI NEDİR?

- 1- Katılımcıları ISO-9001 Kalite Yönetim Sistemi standardının tetkikçi gözüyle yorumlanması, tetkikin tanımı, planlanması, uygulaması, takibi ve kayıtların saklanması konularında bilgilendirmektir.
- 2- TKGM İç Tetkiklerinin, revize edilen Kalite Koordinatörlüğü dokümanları kapsamında, etkin ve amaca uygun olarak yapılabilmesi için tetkik görevlilerinin yapılan değişiklikler konusunda bilgilendirilmesidir.
- 3- Kalite Sistem Tetkiklerinin Her Aşamasında Ortak Yöntem Kullanılması Amacı İle (ISO) tarafından yayınlanan; ‘ISO 19011’de tanımlandığı şekli ile; “taayin edilen tetkik kriterleri kapsamında toplanan tetkik delillerinin, uygunluk derecesini belirlemek için bu delillerin objektif olarak tetkik kriterleriyle kıyaslanarak değerlendirildiği ve bulguya dönüştürüldüğü; sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreç” hakkında anlayış ve uygulama birliği sağlamaktır.

tkgm.gov.tr

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi / TS EN ISO 19011:2018 İç Tetkik Eğitimi



## KURULUŞTA KYS PRENSİPLERİNİ UYGULAMANIN ÖNEMİ

*Kuruluşta, Kalite Yönetim Sistemi Prensiplerinin uygulandığına dair kanıt*

- 1- Müşteri odaklılık (Kalite yönetiminin esas odak noktası, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak ve müşteri beklentilerinin ötesine geçmek için çabalamaktır.)
- 2- Liderlik (Her seviyedeki lider, amaç ve istikamet birliği oluşturur ve kişilerin, kuruluşun kalite hedeflerine ulaşmasına dâhil olduğu koşulları tesis eder)
- 3- Kişilerin katılımı (Kuruluşun tamamında tüm seviyelerdeki yetkin, yetkili ve bağlılığı olan kişiler, değer yaratmak ve değer sağlamak için kuruluşun kabiliyetini artırmada önem taşır.)
- 4- Proses yaklaşımı (Faaliyetler, birbirleri ile ilişkili prosesler olarak anlaşılmalıdır ve uyumlu yönetildiğinde, tutarlı ve öngörülebilir sonuçlar daha etkin ve verimli bir şekilde elde edilir.)
- 5- İyileştirme (İyileştirme; mevcut performans seviyelerini sürdürmede, kuruluşun iç ve dış koşullarındaki değişikliklere tepki vermede ve yeni fırsatlar yaratmada kuruluşlar için hayattır.)
- 6- Kanıt esaslı karar alma (Veri ve bilgilerin analiz edilmesi ve değerlendirilmesine dayalı kararlarla, istenen sonuçların elde edilmesi daha olasıdır)
- 7- İlişki yönetimi (Kuruluşlar, sürdürülebilir başarı için ilgili taraflarla ilişkilerini yönetir. İlgili taraflar, kuruluşun performansını etkiler, bu etkiler optimize edilerek yönetildiğinde, sürdürülebilir başarının gerçekleşmesi daha olasıdır.)

tkgm.gov.tr

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi / TS EN ISO 19011:2018 İç Tetkik Eğitimi



## KYS’Nİ UYGULAMAK BİR KURULUŞ İÇİN NEDEN ÖNEMLİDİR?

*Kalite yönetim sisteminin uygulanması, kuruluşun genel performansını artırmaya yardımcı olması ve sürdürülebilir kalkınma girişimlerine sağlam bir temel oluşturması bakımından, kuruluş açısından stratejik bir karardır ve kuruluşa aşağıdaki potansiyel faydaları sağlar:*

- 1- Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun ürün ve hizmetleri sürekli sağlama kabiliyeti,
- 2- Müşteri memnuniyetini artırma yönünde fırsatlara imkân tanıma,
- 3- Bağlı ve hedefleri ile ilgili risk ve fırsatları belirleme, (proseslerinin ve kalite yönetim sisteminin planlanan sonuçlardan sapmasına yol açabilecek RİSKLERİ belirlemesini, olumsuz etkileri asgari seviyeye indirecek önleyici kontrolleri uygulamaya koymasını ve fırsatlar ortaya çıktıkça bunlardan azami derecede faydalanmasını sağlar)
- 4- Belirlenen kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyeti. (Bu amaca ulaşmak için kuruluş; büyük değişiklik, inovasyon ve yeniden yapılanma gibi düzeltme ve sürekli iyileştirmenin yanı sıra çeşitli iyileştirme biçimlerini benimsemeyi gerekli görebilir. Bu konuda PUKO döngüsü ve Proses yaklaşımı kuruluşta, prosesleri ve onların karşılıklı etkileşimlerinin planlanmasında yol göstericidir.)

tkgm.gov.tr

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi / TS EN ISO 19011:2018 İç Tetkik Eğitimi





## 2- İç Tetkik Soru Listesi İstişare Toplantısı

İç Tetkik Bilgilendirme Toplantısında gündeme gelen öneriler çerçevesinde, 13 Mart 2024 tarihinde Kalite Koordinatörü Mehmet Postacının başkanlığında, **ortak özellikleri KYS Baş Tetkik Görevlisi olan** bir ekip tarafından “TKGM 2024 İç Tetkik Rehberi” gözden geçirilerek, açıklayıcı sorular eklendi.

İstişare Toplantısına, Merkez Birimleri ve Ankara Bölge Müdürlüğü Şube Müdürlülerinden ve Kalite Koordinatörlüğü personelinin aşağıda adları alfabetik sıra ile yazılan BTG’i katıldı.

**Bülent Kılıç**  
**Deniz Say**  
**Erkan Çetintaş**  
**Emine Türkarıslan**  
**İ.Hakan Uysal**  
**İsmail Işık**  
**Mustafa Daş**  
**Nevzat Kul**  
**Osman Emir**  
**Özlem Öztürk**  
**Salih Vurgun**  
**Sıddık Akdoğan**



### 3- Kalite Koordinatör Yardımcıları ile Bölge Tetkikleri İstişare Toplantısı

8 Mayıs 2024 tarihinde, 23 Bölge Kalite Koordinatör Yardımcısı ve Kalite Koordinatörlüğü personelinin katılımıyla, Koordinatörlük Tetkikleri öncesi istişare toplantısı yapıldı.

Video konferans sistemiyle yapılan toplantıda, Kalite Koordinatörümüz Mehmet Postacı, 20 Mayıs'ta başlayacak olan Koordinatörlük Tetkikleri kapsamında şunları söyledi:

TKGM kalite ailesi olarak sürekli gelişim ve sürekli iyileştirme konusunda çalışanlarımızla kurumsal hizmetimizi hep birlikte en iyi şekilde vermeye ve bizden hizmet alan müşterilerimizin / vatandaşlarımızın memnuniyetini artırmaya çalışıyoruz.

Bunun için işimizi, ilgili taraflarımızın ihtiyaç ve beklentilerini anlayarak bilerek / ölçerek kaliteli şekilde yerine getirme gayretindeyiz.



Bildiğiniz gibi bilinçli tüketiciler, bir ürünü seçerken veya bir hizmeti tercih ederken, bir tarafa ihtiyaçlarını diğer tarafa imkânlarını koyarak en iyi tercihte bulunmak isterler.

Kaliteyi, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri kapsamındaki memnuniyetlerini artıracak şekilde karşılanması olarak tanımlarsak, bir ürün veya hizmetin bilinen ihtiyaçları karşılama yanısıra ilerde ortaya çıkabilecek ihtiyaçları öngörerek alternatif sunması kalite konusunda inovatif bir anlayış olarak değerlendirebiliriz. Kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işletmeleri hizmetlerinin (*şimdilik*) bir kısmını; müşterilerin uzaktan erişimine açarak fiziki mahalde bulunma nedeniyle

yaşanan sıkıntıları ve “zaman israfını” ortadan kaldırmayı örnek verebiliriz.

Kurumsal olarak bu konuda öncü kurum olduğumuzu yakinen biliyorsunuz. Tapu ve Kadastro başta olmak üzere özel ve tüzel kişilere / müşterilere verdiğimiz birçok hizmeti elektronik ortamlarda sunuyoruz artık...

Kalite, sağlanan ürünün ve sunulan hizmetin;

- ihtiyacı karşılama derecesi,
- bitirme süresi,
- maliyeti,
- sunum şekli,
- sunulan ortamın fiziki koşulları gibi ( *ortamın konforu; hijyeni, iklimlendirme, kişisel ihtiyaçları karşılama (kantin/kafe, mescit, dinlenme ve bekleme vb)*), müşterilerin tüm gizli ve açık istek ve ihtiyaçlarını karşılamayı temel alan bir stratejiyi gerektirir.

Özet olarak, ürün ve hizmeti alan kişi, ödediği bedelin karşılığında mutlu-memnun olmak ister ve bunu sağlayacak olan kalite anlayışıdır. TKGM olarak kalite anlayışımızı sürekli kılma konusunda verileri, tetkiklerimiz, memnuniyet anketlerimiz ve diğer geri beslemelerle topluyoruz. Tetkiklerimiz, bu açıdan eksikliklerimiz görmek ve tamamlamak konusunda bize kurumsal olarak fırsat sunmaktadır. Tetkikler gereğince yapıldığında iyileştirme konusunda kalırdır ve tetkiklerimiz ile elde ettiğimiz verilerle kurumsal performansımızı artırabiliriz.

*Tetkiklerle;*

- 1- Birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun hizmetlerimizi ne oranda sağladığımızı,
- 2- Müşteri (çalışan / vatandaş) memnuniyetini hangi ölçüde artırdığımızı,

3- Kurumumuzun bağlamı ve hedefleri ile ilgili risk ve fırsatları ne kadar başarılı belirlediğimizi / uyguladığımızı ve

4- Belirlenen kalite yönetim sistemi şartlarına hangi ölçüde uyum sağladığımızı sahada tespit ederek iyileştirmeyi sürekli hale getirebiliriz.

Bu konuda neler yaptık?

Kalite Koordinatörlüğü olarak her yıl aldığımız geri dönüşleri, iyileştirmeler için fırsata dönüştürmeye çalışıyoruz.

TKGM kalite ailesi olarak başta tetkiklerimiz olmak üzere geri dönüşler doğrultusunda gerekli revizyonları yaparak anlayış ve uygulama birliğine ulaşmayı hedefliyoruz.

Bildiğiniz gibi KEP 2024 doğrultusunda gerçekleştireceğimiz bu yılki Kalite Eylem Planı Faaliyetlerimiz kapsamında tetkiklerimiz;

Bölge Müdürlüklerimizde sizlerin öncülüğünde 15 Nisanda başladı ve bu hafta tamamlanacak.

Koordinatörlük tetkik planımız önümüzdeki hafta duyurulacak ve 20 Mayıs - 7 Haziran arasında gerçekleştirilecek.

Malumunuz olduğu üzere tetkik soru listemizi, geçen yılki geri dönüşler kapsamında revize ettik. Tetkiklerde anlayış ve uygulama birliğini kolaylaştırmak için İç Tetkik Rehberi hazırladık ve sizlere ilettik.

Bu kapsamda ayrıca geçen yılki Koordinatörlük Tetkiklerinin geri bildirimleri ve TSE iyileştirme önerileri kapsamında çeşitli Prosedürlerimizi (*İç Tetkik Prosedürü, Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü, Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü, Risk Yönetim Prosedürü*) ve formlarımızı revize ettik ve kullanımınıza sunduk

Yine bu yıldan başlayarak, Kalite Yönetim Sistemi etkinlik ve farkındalığının artırılması kapsamında Merkez Birimlerimizin de kendi iç tetkiklerini gerçekleştirmelerini kararlaştırdık.

#### **Tetkiklerden ne bekliyoruz?**

- Tetkikler, performansın objektif delilidir. KYS'den beklenen çıktıların başarısını gösterir.

- Standartlar ve yasalara uyumu ölçer. KYS ve tabi olduğumuz mevzuata uyumu ve uygulama başarısını gösterir.

- Müşteri ve kuruluşun şartlarına uyumu ölçer. Vatandaşın beklentisi ve kurumumuzun belirlediği şartları «hizmet şartları, hizmet standartları, yönetmelik, yönerge, talimat vb.» ölçer.

- Etkinliği değerlendirir. Planladığımız sonuçlara ulaşma derecesini ve *çıktının girdiye oranını / verimliliği* ölçer.

- Hedeflere uyumu/ulaşılmayı ölçer. Kurumumuzun belirlenen amaç ve hedeflerine (*Ör. Stratejik Plan*) hangi oranda ulaştığını ölçer, ulaşmadıysa sebeplerini görmemizi sağlar.

- Eğitim, bilinç ve farkındalığı ölçer. Çalışanlarımızın yetkinliğini, bilinç ve farkındalığını görmemizi sağlar; ihtiyaç duyulan eğitim ve bilgilendirmeleri gerçekleştirme fırsatı sunar.

- Güven oluşturur. Kurumumuzun, çalışanlarımızın kendine güveninin yanı sıra müşterilerimizin-vatandaşlarımızın kurumumuza duyulan güvenini artırır.

**TKGM Kalite ailesi olarak tetkiklerimizin uygulamalarımızı iyileştirmesini diliyor, her birinizin katkılarıyla; çalışanlarımız, kurumumuz ve müşterilerimize / vatandaşlarımıza daha iyi hizmet sunacağımıza inanıyorum. Katılımınız için hepimize teşekkür ediyorum.** “

Toplantıda daha sonra Bölge Kalite Koordinatör Yardımcılarının konu ile ilgili soruları cevaplandırılarak karşılıklı değerlendirmelerle sona erdi.



#### 4- Merkez Birimleri Eski ve Yeni Tetkikçileri Bilgilendirme Toplantısı

Kalite Koordinatörlüğü Tarafından, 17 Mayıs 2024 tarihinde Arşiv Dairesi Başkanlığında yapılan toplantıya; 2024 Merkez Birimleri Koordinatörlük tetkiklerinde görevlendirilen tetkikçiler ile Eğitim Müdürlüğü tarafından düzenlenen eğitimi tamamlayarak, yapılan sınavda başarılı olan yeni tetkikçiler oluşan 32 kişi katıldı.

Bilgilendirme Toplantısı, 20 Mayıs - 7 Haziran 2024 tarih aralığında gerçekleştirecek TKGM Merkez Birimleri İç Tetkiklerinin etkin, amaca uygun ve 'anlayış ve uygulama birliği' içerisinde gerçekleştirilmesi amacıyla yapıldı. Bu kapsamda;

*Tetkikçiler, "TKGM Merkez Birimleri Koordinatörlük İç Tetkiklerinin" revize edilen Kalite Koordinatörlüğü dokümanları kapsamında, etkin ve amaca uygun olarak yapılabilmesi için yapılan revizyonlar konusunda bilgilendirildi.*

*Katılımcılara, ISO-9001 Kalite Yönetim Sistemi standardının tetkikçi gözüyle yorumlanması, tetkikin tanımı, planlaması, tetkik edilen taraf ile iletişim kurulması, tetkikin uygulanması, sonuçlandırılması, tetkik raporunun hazırlanması, kayıtların saklanması konularında yapılması gerekenler örneklerle anlatıldı.*

Tetkiklerinin her aşamasında ortak yöntem kullanılması, 'ISO 19011'de tanımlandığı şekli ile; 'tayin edilen tetkik kriterleri kapsamında toplanan tetkik delillerinin, uygunluk derecesini belirlemek için bu delillerin objektif olarak tetkik kriterleriyle kıyaslanarak değerlendirilmesi ve bulguya dönüştürülmesi ve bu konuda 'anlayış ve uygulama birliği' sağlanması konusunda katılımcılarla interaktif bir sunum gerçekleştirildi.

Tetkiklerin;

- Performansın objektif delili olarak KYS'den beklenen çıktılarının başarısını gösterdiği;
- Standartlar ve yasalara uyumu ölçerek KYS ve tabi olduğumuz mevzuata uyumu ve uygulama başarısını gösterdiği;
- Kurumumuza ve çalışanlarımıza, müşterilerimizin-vatandaşlarımızın itimadını artırarak, güven ortamı oluşturduğu; hususlarında katılımcıların farkındalıkları pekiştirildi.



## J- Revizyon ve İyileştirmeler

- **2023 TSE 1. Gözetim Tetkikinin İyileştirme Önerileri ile Koordinatörlük Tetkiklerinin Bulguları Kapsamında Yapılan İyileştirmeler**

### Dokümanların Revizyonu

Kalite Koordinatörlüğü, Koordinatörlük Tetkikleri, TSE 1. Gözetim Tetkiki ve 2023 yılı geri beslemeleri kapsamında; başta iç tetkik soru liste ve Risk Prosedürü olmak üzere bütün dokümanlarını gözden geçirmiş ve gerekli revizyonları yapmıştır. Bu kapsamda, Risk Yönetim Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü, Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü, Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü ve ilgili formları bütün geri dönüşlerin değerlendirilmesi ile Kalite Koordinatörlüğü tarafından; İç Tetkik Soru Listesi ve İç Tetkik Rehberi ise kurum KYS BTG'lerinden oluşan bir heyetin katılımı ile revize edildi.

### KYS Farkındalık ve Bilgilendirme Eğitimi

2023 Koordinatörlük Bölge ve Başkanlık Tetkiklerinin Bulguları ve TSE 1. Gözetim Tetkikinin İyileştirme Önerileri kapsamında Personel Dairesi Başkanlığı / Eğitim Müdürlüğü tarafından 21.08/08.09. 2023 tarihleri arasında KYS Farkındalık ve Bilgilendirme Eğitimi, Uzaktan Eğitim yöntemiyle, Tapu ve Kadastro Eğitim Portalı (TAKEP) <https://eportal.tkgm.gov.tr/> internet adresi üzerinden gerçekleştirilmiş ve eğitimi 1.894 kişi tamamlanmıştır.

KYS Farkındalık ve Bilgilendirme Eğitimi				
Sıra No	AdıSoyadı	SicilNo	Tamamlama Durumu	Tamamlama Kod Numarası
1	ABDULBARİ G.	tk90...	Wednesday, 23 August 2023, 9:36 AM	AqyzvgrsWz
2	ABDULGANİ A.	tk45...	Monday, 28 August 2023, 2:53 PM	hl1JBL9JSP
3	ABDULKERİM Ö.	tk48...	Wednesday, 23 August 2023, 11:41 AM	WFzm85Vf0c
1885	ZEYNEP K.	tk36...	Tuesday, 22 August 2023, 2:55 PM	qoR2ok4Nys
1886	ZEYNEP K.	tk39...	Monday, 28 August 2023, 1:57 PM	lIV6SUw0Pj
1887	ZEYNEP Ö.	tk42...	Thursday, 31 August 2023, 3:35 PM	xnrstdaVHD
1888	ZEYNEP P.	tk46...	Friday, 1 September 2023, 9:59 AM	M22tQGq8uv
1889	ZEYNEP Y.	tk40...	Monday, 21 August 2023, 4:29 PM	J05z3lzTTY
1890	ZUHAL Ö.	tk37...	Monday, 21 August 2023, 4:44 PM	APvPiDrqD7
1891	ZÜBEYDE C.	tk37...	Monday, 28 August 2023, 2:18 PM	cOUyCDqYA3
1892	ZÜLFİYE N. Y. Y.	tk42...	Tuesday, 29 August 2023, 4:04 PM	RDL085m1yZ
1893	ZÜLKÜF B.	tk37...	Monday, 21 August 2023, 10:58 AM	j0NPbKBvTk
1894	ZÜLKÜF Y.	tk37...	Tuesday, 22 August 2023, 12:13 PM	xFYV8VYnmR

### 2019/12 sayılı Arşiv Hizmetleri Genelgesinin Revizyonu

2023 Koordinatörlük Bölge ve Başkanlık Tetkiklerinin Bulguları ve TSE 1. Gözetim Tetkikinin İyileştirme Önerileri kapsamında Arşiv Dairesi Başkanlığı çalışmaları ile ilgili aşağıdaki çalışmaları yaptığını bildirmiştir. “İlgi (a) yazınız incelenmiş ve EK-İyileştirme Önerileri Tablosunun 7. Maddesinin Başkanlığımız faaliyet alanında kaldığı görülmüştür. Söz konusu maddede tespit edilen hususlar 2019/12 sayılı Arşiv hizmetleri Genelgesinin 10. maddesi kapsamında kalmakta ve Genelgenin bu maddesinin düzenlenmesinde referans alınan TSE 13212 Standardının uygulamadan kaldırıldığı, yerine TS-ISO 1799 Bilgi, Belge, Arşiv ve Kütüphane Malzemeleri İçin Belge Saklama Gereklikleri standardının yürürlüğe girdiği tespit edilmiştir. TS-ISO1799 Bilgi, Belge, Arşiv ve Kütüphane Malzemeleri İçin Belge Saklama Gereklikleri standardının Türkçe metninin yürürlüğe girmesi konusunda ilgi (b) yazı ile girişimde bulunulmuş olup, söz konusu standardın temini doğrultusunda 2019/12 sayılı Arşiv Hizmetleri Genelgesinin ilgili maddelerinin yeniden gözden geçirileceği”



## Noterlere Taşınmaz Satışı Yetkisinin Verilmesi

2023 Koordinatörlük Bölge ve Başkanlık Tetkiklerinin Bulguları ve TSE 1. Gözetim Tetkikinin İyileştirme Önerileri kapsamında Tapu Dairesi Başkanlığı, Noterlere taşınmaz satış yetkisi 4.07.2023 tarihinde verilmesi nedeniyle risk ve fırsat çalışmasını yaparak aşağıdaki tabloyu oluşturmuştur.

	Kurum Açısından	Vatandaş Açısından	Yapılacak Çalışma
Riskler	Noterlerin tapu işlemlerindeki bilgi eksikliği nedeniyle uygulama birliği sağlanamaması	Noterlerin fiziki mekânlarının tapu müdürlükleri kadar iyi olmaması	Bilgi eksikliği ile ilgili talep edilmesi halinde bu konuda eğitim verilebilir
	Noter ve tapu müdürlükleri arasındaki bilgi/belge alışverişi nedeniyle süreç uzayacağından bürokrasinin artması	Noter ve tapu müdürlükleri arasındaki bilgi/belge alışverişi nedeniyle süreç uzayacağından bürokrasinin artması	
		Vatandaşa noterlik ücretleri nedeniyle ilave maliyetin oluşması	
Fırsatlar	Tapu Müdürlüklerinde iş yoğunluğunun azalması	Noter sayısının fazla olması	

Türkiye Noterler Birliği yöneticileri ile yapılan görüşmeler ve imzalanan protokol hükümleri dikkate alınarak 25 Temmuz 2023 tarihinde Genel Müdürlük üst yöneticileri ve Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlükleri yöneticileri ile video konferans toplantısı yapılmış ve alınan kararlar gereği için 16.08.2023 tarih ve 9226691 sayılı ile Bölge Müdürlükleri ve Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığına; **“bu aşamada aşağıda yer alan hususlara tapu müdürlüklerince riayet edilmesi”** denilerek gönderilmiştir.

1) İşleme konu taşınmaza ilişkin kayıt ve belgelerin eksik olması halinde, ilgili noterce eksik olan hususlar taşınmazın kayıtlı bulunduğu tapu müdürlüğünden talep edilir. Bu talep tapu müdürü/müdür vekilinin TAKBİS bilgilendirme ekranında EK'teki şekilde görünür. Tapu müdürlüğünce en geç üç iş günü içerisinde istenilen evraklar TAKBİS'e yüklenerek EK'teki şekilde bilgilendirme yapılır.

2) Tapu işlemine ilişkin başvurunun alınması, hak sahipliği ile taşınmazın satışına engel hukuki bir durumun bulunup bulunmadığının tespiti, satış sözleşmesinin düzenlenmesi ve TAKBİS'ten yevmiye numarası alarak işbu sözleşmenin TAKBİS'e kaydı, satış sonrası tapu senedinin ilgilere verilmesi, satış sözleşmesi ile diğer belgelerin fiziki/elektronik olarak arşivlenmesi vb. gibi taşınmaz satışına dair sayılan tüm aşamalar noterce gerçekleştirildiğinden ve noterce yapılan işlemler ile tapu sicilinin tüm unsurları oluşturulduğundan, işlemi gerçekleştiren noterce, satış sözleşmesi tamamlanır ve yevmiye numarası alınır. TAKBİS'te Noterler Birliği'nin yaptığı işlemlere ilişkin ayrı bir "Noterler Birliği Yevmiye Defteri" oluşturulduğundan "Noterler Birliği Yevmiye Defteri" çıktısı alınarak aynı güne ait yevmiye defteri ile birlikte arşivlenir. 3) Noterce düzenlenen tescile ilişkin satış sözleşmesi ve diğer belgelerin TAKBİS'e e-imza ile onaylanarak kaydedilmesinden sonra fiziki tescil tapu müdürlüğünce yapılır. "Noterler Birliği Yevmiye Defteri"nin çıktısı alınarak, alt bölümüne tescili ve tescil kontrolünü yapanlar tarafından "Tescil ve tescil kontrolü yapılmıştır." Yazılmak ve mühürlenmek suretiyle "Noterler Birliği Yevmiye Defteri" imza altına alınır. 03.07.2023 tarihinden itibaren noter tarafından yapılmış işlemlerin fiziki tescilleri de "Noterler Birliği Yevmiye Defteri"ne göre tapu müdürlüğünce geciktirilmeksizin yapılır.

## Konya Bölge Müdürlüğü Kurumsal Konsept Çalışmaları




2023 Koordinatörlük Bölge ve Başkanlık Tetkiklerinin Bulguları ve TSE 1. Gözetim Tetkikinin İyileştirme Önerileri kapsamında Konya Bölge Müdürlüğü çalışmaları ile ilgili; TSE tetkikleri neticesinde eksikliği tespit edilen "TS EN ISO 9001/2015- 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam" maddesi kapsamında

Seydişehir Tapu Müdürlüğü'nün çalışma ortamının ve fiziki şartlarının gözden geçirilmesinin uygun olacağı, müşteri imza alanlarının gözden geçirilmesine yönelik uygunsuzluğa ilişkin Ek-1'deki DİF raporu düzenlenmiş ve bu kapsamda Ek-'deki 2023/2024 Yılı Tadilat Programı Listesinde yer aldığı gibi ilgili Müdürlükte bütçe imkânları doğrultusunda gerekli düzenlemelerin yapılacağı belirtilmiştir.

TSE tetkiklerinde 2022 yılı vatandaş memnuniyet anketlerine yönelik olarak eksikliği görülen 'anket sonuçları itibariyle fiziki ortam % 33, bekleme süreleri % 29, bilgilendirme % 23, personel tavırları % 18, sms iletişim % 13, Temizlik % 10 konularında düzenlemeye gidilmesi' hususunda;

"Fiziki ortam" düzenlemelerinde 2023 yılında Akşehir Tapu Müdürlüğü, Akşehir Kadastro Birimi, Kulu Tapu Müdürlüğü, Kulu Kadastro Birimi, Ereğli Tapu Müdürlüğü, Ereğli Kadastro Birimi, Yunak Tapu Müdürlüğü, Yunak Kadastro Birimi, Meram Tapu Müdürlüğü, Sarayönü Tapu Müdürlüğü, Sarayönü Kadastro Birimi, Selçuklu Tapu Müdürlüğü, Konya Kadastro Müdürlüğü, Bölge Müdürlüğü hizmet binalarının tadilat ve tefrişat çalışmaları tamamlanmıştır. Ek-2'de yer alan

2023/2024 Yılı Tadilat Programı Listesindeki diğer Kurumsal Konsept Uyum Olmayan Müdürlükler ise 2023/2024 Tadilat / Tefrişat Programına dahil edilmiştir." bilgisini vermiştir.

TKGM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		Doküman Kodu: 3328	Ek-1	
		Yürürlük Tarihi: 03/11/2022		
		Revizyon No: 03/22		
		Sayfa No: 1		
<b>DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET (DİF) FORMU</b>				
<i>Bu form uygunsuzluğa tespit eden birim (Birim Kalite Sorumlusu) tarafından doldurulup, analizi için aynı form Merkez/Bölge Kalite Koordinatörlüğüne gönderilmelidir.</i>				
DİF Takip Tarihi	14/08/2023	Uygunluğun Tespit Edildiği Tarih	05/07/2023	
<b>Uygunluğun Kaynağı</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> İç ve Dış Tetkikler	<input type="checkbox"/> Riskler	<input type="checkbox"/> KEP Uygulamaları		
<input type="checkbox"/> Piyasa Bildirimleri (Talep, Öneri, Şikâyet)	<input type="checkbox"/> Müşterilerin İstemleri Sonuçları	<input type="checkbox"/> Mevzuat veya KYS Değişimleri, Açık Uy.		
<input type="checkbox"/> Anket Sonuçları	<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayınız) ...			
<b>Uygunluğun Tanımı / Nedenleri</b> <i>(Açıklığı ve nedeni ayrıntılıdır)</i>				
TS EN ISO 9001/2015 - 7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam Maddesi kapsamında; Seydişehir Tapu Müdürlüğü çalışma ortamının fiziki şartlarını gözden geçirilmesi uygun olacağı; müşteri imza alanlarının gözden geçirilmesi;				
<b>Uygunluğa Tespit Eden Kişi/Birim Bilgisi</b>				
Birim:	TSE Belgelendirme Merkezi Başkanlığı	Birim Amiri:		
Ađ-Soyadı:	Başkanlık Arif GANI - Teknik Görevli: Aytekin ERASLAN	Öneri AY	Bölge Müdürü	
Başkan No:				
<i>Bu form Merkez/Bölge Kalite Koordinatörlüğü tarafından doldurulmalıdır.</i>				
DİF Başlangıç Tarihi:	12/07/2023	Kalite Koordinatör Yrd.:		
DİF No:	12	Binal KUS	Şube Müdürü	
DİF İstene Birim:	Konya Bölge Müdürlüğü			
<i>Bu form DİF İstene Birim tarafından doldurulmalıdır.</i>				
<b>Kök Neden</b>				
Bölge Müdürlüğünde tadilat tefrişat yapılması gereken öncelikli Müdürlüklerin bulunması.				
<b>Yapılacak Faaliyet</b>				
S/N	Faaliyet Tanımı	Sorumlu	Termin	DİF İstene Birim Yöneticisi
1	Bölge Müdürlüğüne bağlı Seydişehir Tapu Müdürlüğü'nün Kurumsal Konsept Uyum Hala Getirilmesi Kapsamında 2023-2024 Tadilat ve Tefrişat Programına Dahil Edilmesi	Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü	08/07/2024	
				Ömer AY Bölge Müdürü
<i>Bu form Merkez/Bölge Kalite Koordinatörlüğü tarafından doldurulmalıdır.</i>				
<b>Takip ve Karar</b>				
Takip Tarihi:	08/07/2024	Takibi Gerçekleştiren:	Kalite Koordinatör Yrd.	Takip Sonu ve Öneriler:

- **Yetkin Personel**



İhtiyaç duyulan alanlara (01.05.2023-31.05.2024) döneminde 308 yeni personel alınmış; özellikle Tapu Müdürü ve Tap Sicil Müdür Yardımcısı başta olmak üzere aynı tarih aralığında unvan değişikliği ile 581 çalışmamız yeni unvanlarıyla çalışmaya başlamışlardır.



### **Sürekli Eğitim: Farkındalık**

01.01.2023 - 31.12.2023 döneminde; toplam 107 eğitim düzenlenmiş ve 212.725 kişi katılmıştır. Bu eğitimlere 143.126 kişi uzaktan; 69.599 kişi yüz yüze yerinde katılmıştır.

01.01.2024 - 30.05.2024 döneminde ise 56 eğitim düzenlenmiş ve 34.055 kişi katılmıştır. Bu eğitimlere 11,054 kişi uzaktan; 23.001 kişi yüz yüze yerinde katılmıştır.

### **İç Tetkikçi Yetiştirme Eğitimi**

TKGM Eğitim Portalı Üzerinde 30.04.2024-06.05.2024 tarih aralığında “TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 Dokümantasyon, Risk Odaklı/Tabanlı Proses Yönetim Sistemi, TS EN ISO 19011:2018 Yönetim sistemlerini denetleme kılavuzu ve İletişim başlıklarında eğitim verilmiş; yapılan sınav ile başarılı olan 159 kişi belgesi almıştır. Başarılı olanlar, deneyim kazanmaları için tetkiklerde baş tetkik görevlilerinin yanında görevlendirilmişlerdir.

### **Etik eğitimi**

TKGM Eğitim Portalı Üzerinde 20.05.2024 - 31.05.2024 üç bölüm olarak tarih aralığında yapılmış 5791 kişi tarafından tamamlanmıştır.

- Diğer iyileştirmelerimiz....



### **TSPS (Tapu servis paylaşım sistemi) uygulamasında;**

1. E-imza entegrasyonu ile birlikte Türkiye' deki tüm belediyeler ve kamu kurumlarının daha hızlı TAKPAS ve Web-Tapu bileşenlerine yetkilendirilmesi yapılmış ve her yıl Strateji DB Protokol şubeye gönderilen kağıt üzerindeki evrak işlemlerinden kurtarmış ve e-imza ile güvenli bir şekilde yetkilendirme ve servis kullanımı sağlanmaktadır.
2. E-imza entegrasyonu ile iş akışları, yetki akışları ve onaylama süreçleri hızlı, kolay ve takip edilebilir şekilde yürütülebilmektedir.
3. E-devlet üzerinden giriş entegrasyonu sayesinde güvenli giriş sağlanmıştır.
4. Sistemi kullanan personelin gelen yetki taleplere yönelik istatistiki bilgilere kolayca ve hızlı bir şekilde erişmesini sağlayan ekranlar tasarlanmıştır.

### **Denetim Raporları uygulamasında;**

Denetim raporlarının denetleme sonrası uygun olmayan denetim maddelerinin takibi EBYS üzerinden takip edilirken yeni güncellemeler sayesinde uygulama üzerinden kendi yetkili oldukları müdürlükle ilgili olan maddelerin durumu hakkında anlık bilgi edinebilmektedir.

1. Uygun olmayan maddeler ile ilgili talimatları uygulama üzerinden cevap verebilmektedir.
2. Arşiv denetim raporları Arşiv DB talebi doğrultusunda detaylı olarak müdürlük, alt müdürlük ve yıllık vb. olarak incelemesini ve takibini gerekli güncellemeler sayesinde yapabilmektedir.
3. LİHKAB denetimleri aynı şekilde uygulama üzerinden yapılmakta ve bölgeye bağlı LİHKABların kontrolü sağlanmaktadır.
4. Yetkilendirme işlemlerinin esnek ve anlaşılır yapıda olması sayesinde iş akışları, yetki akışları ve onaylama süreçleri hızlı, kolay ve takip edilebilir şekilde yürütülebilmektedir.
5. YBS entegrasyonu sayesinde kullanıcı personel birim değiştirdiğinde yetkileri askıya alınmaktadır.
6. Toplantı modülü sayesinde toplantılar ile ilgili belgeler, katılımcı listesi, toplantı tipi, toplantı raporu vb. tüm bilgiler takip edilebilmektedir.



### YBS (yönetim Bilgi Sistemi) uygulamasında;

1. YBS-EBYS entegrasyonu ile atama, tayin, geçici görevlendirme vb. hareketlerin sisteme işlenmesi ile birlikte EBYS üzerinde manuel evrak oluşturmaya gerek kalmadan otomatik olarak evrak oluşturulmakta olup aynı şekilde EBYS üzerinden gelen evraklar hareket onaylarıyla eşleştirilerek personeli iş yükünden kurtarmakta ve işlemlerin hızlı bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır.
2. YBS-CBİKO eğitim entegrasyonu sayesinde personelin CBİKO üzerinden almış olduğu eğitimler otomatik olarak YBS 'de takip edilebilmektedir.
3. YBS-Arşiv.net entegrasyonu sayesinde personelin taranan evraklarına fiziksel dosyaya ihtiyaç duymadan erişilebilmektedir.
4. Destek Hizmetleri modülünde hizmet binaları envanteri ile ilgili olarak formlarda yapılan ekleme ve güncellemeler kullanıcı personelin istatistik bilgi için yapacağı iş yükünü azaltarak işlerini kolaylaştırmıştır.
5. YBS' de hizmet hesaplarında yapılan güncellemeler ile tayin talepleri ve izin işlemleri de dahil olmak üzere pek çok işlemde kullanıcı personelin işlemlerini doğru bir şekilde yapması sağlanmıştır.

### E-Anket uygulamasında;

1. Tapu işleminden sonra vatandaşa yaptığı işlem bilgisi üzerinden memnuniyetini ölçmek üzere dinamik yapıda sorular ile bir anket linki sms olarak gönderilmektedir.

### Parsel Sorgu uygulamasında;

1. Parsel sorgu açıldığında görüntülenen altlık Harita Genel Müdürlüğü (HGM) tarafından hazırlanan harita olarak güncellenmiştir.
2. Parsel sorgu uygulamasında kullanıcı daha önce sorguladığı ada/parsel bilgilerini Favori olarak ekleyerek daha sonra kolayca erişebilmektedir.



## Web-Tapu uygulamasında;

1. 2 aşamalı güvenlik doğrulama sistemi uygulamasına geçildi. Veri sızıntısını önlemek ve güvenliği sağlamak amacıyla kişisel veriler koruma kanunu kapsamında e-devlet ile birlikte uygulamaya giriş TCKN ve şifresi ile birlikte sms doğrulaması kullanılarak güvenli ortamda taşınmazlarının tasarrufunun yapılabilmesi sağlanmıştır.
2. Web-Tapu beyan tesis ile 'Bizzat Gelmeden İşlem yapılamaz' tesisinin yapıp silinmesi (terkin edilmesi) eklenmiştir. Bu işlem sayesinde vekalet verilmiş olsa bile taşınmaz sahibi kendisi bizzat gelmeden yada web tapudaki o taşınmazdaki tesisi terkin etmeden tescil işlemi yapılmamaktadır. Böylelikle güvenlik sağlanmaktadır.
3. Web-tapu tescil işlemi sonrası ödemelerde güvenilir hesap uygulaması ile paranın transfer edilmeden önce blokeli olarak bekletilmesi sağlanmaktadır.
4. Web-Tapu taşınmaz takyidat bilgileri tek tuşla görüntülenmesi sağlanmaktadır. Bu sayede malik üzerinde kayıtlı olan taşınmazların takyidat (şerh, beyan, irtifa hakkı) bilgisinin taşınmazın tasarrufu yapılmadan önce tapu müdürlüğüne gitmeden maliğin kendisinin takibini sağlamaktadır. Böylelikle vatandaş bilgi edinme hakkından tapu müdürlüklerinde memurunu meşgul etmeden zaman tasarrufu sağlayarak faydalanmaktadır.
5. Kullanıcı sayfaları ergonomik ve kullanıcı dostu olarak tasarlandı.



**Web Tapu İşlemlerinizi için  
ALO 181' den  
kolayca bilgi alabilir ve  
Satış İşlem Başvurularınızı  
ALO 181 üzerinden yapabilirsiniz**



**Tapu ve Kadastro**  
Genel Müdürlüğü

## ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Arşiv Dairesi Başkanlığı, faaliyet alanı kapsamında Mayıs 2023-Mayıs 2024 tarihleri arasında - 131'i doğrudan inceleme, 88'i evrak incelemesi olmak üzere toplam 219 CİMER başvurusunun cevaplandırıldığı, -Başkanlığımız projesi kapsamında, eski yazılı belgelerin tasnifi çalışması kapsamında yaklaşık 175 bin belgenin tasnif ve dosyalaması yapılmıştır.

**Kültürel mirasımızı gelecek kuşaklara taşıyoruz.**

Arşiv Dairesi Başkanlığı arşivinde bulunan belgeler, sadece Türkiye'nin değil Osmanlı Devleti'nin yıkılmasından sonra bu topraklar üzerinde kurulmuş birçok devleti de ilgilendirmekte, bu milletlerin tarihlerinin tespiti ve yazımında başvurulacak en önemli kaynak olma özelliğiyle ayrı bir öneme sahiptir.

Kurumumuzdaki tarihi değere haiz taşınabilir kültür varlığı niteliğindeki belgelerin ve Osmanlı Devleti'nden gelen 26 ülkenin kayıtlarının da daha fazla yıpranmasını önlemek, uzun yıllar yaşatılmasını ve belge asıllarının yıpranmadan kullanılmasını sağlamak amacıyla **TARBİS PROJESİ (Tapu Arşiv Bilgi Sistemi)** ile kültürel mirasımızı gelecek kuşaklara taşıyoruz. Proje kapsamında 2007 yılından günümüze 70.000 tarihi belge restore edilmiş, belgelere dijital ortamda hızlı bir şekilde ulaşım sağlanmıştır.

Tarihi, kültürel ve estetik değeri olan arşiv malzemelerini korumanın yanı sıra gerek Arşiv Dairesi Başkanlığımızda bulunan **Server Efendi Sergi Salonunda** gerekse de tüm vatandaşlarımızın erişimi adına yapmış olduğumuz sanal müzemizde "**Eserler Sergisi**" olarak sergilemekteyiz.

[tkgm.gov.tr](http://tkgm.gov.tr)

**Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü**

**Genel Müdürlüğümüz,**  
tarihi ve estetik değeri olan arşiv malzemelerini ve kültürel değerlerimizi özenle korumakta ve gerektiğinde sergilemektedir.

[tkgm.gov.tr](http://tkgm.gov.tr)

**Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü**

### **Kurumsal Konsept İyileştirmeleri...**

- Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından 2023 yılında ve 2024 yılı Mayıs ayına kadar, çalışma ve hizmet sunma alanlarında Kurumsal Konsept ve diğer ihtiyaçlar kapsamında 267 iyileştirme yapılmıştır.



**Eski Hali (Ocak 2023)**



**Yeni Hali (Mart 2024)**



**Eski Hali (Ocak 2023)**



**Yeni Hali (Mart 2024)**



**Eski Hali (Ocak 2023)**



**Yeni Hali (Mart 2024)**



- YAPILAN İYİLEŞTİRMELERDEN BAZILARI AŞAĞIDAKİ TABLODA BİTİRME TARİHLERİYLE BİRLİKTE YER ALMAKTADIR.

SR NO	İLİ	Çalışma Alanlarında Yapılan İyileştirmeler ve Kurumsal Konsept Çalışmaları	Bitiş Tarihi
1	Ankara (merkez)	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Yemekhane Mutfak ekipmanlarının alınması	23.03.2023
2	Ankara (merkez)	Arşiv Dairesi Başkanlığı Hizmet Binası 5.kat mahzenin restorasyon alanına dönüştürülmesi	15.09.2023
3	Ankara	Çankaya Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Giriş Alanları Düzenleme Bakım Onarımı	05.05.2023
4	Ankara	Çankaya Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Tefrişatının Yapıtılması	03.08.2023
5	Ankara	Mamak Tapu Müdürlüğü Geçici Hizmet Binası Takbis Altyapısının yapılması	10.11.2023
6	İstanbul	Sultanbeyli Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Elektrik Tes. Ve Takbis Hatları Bakım Onarımı	16.11.2023
7	Kocaeli	Baş iskele Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis altyapı Bakım Onarım işi	19.12.2023
8	İzmir	Çeşme Tapu Müdürlüğü Çevre Düz. Ve Ahşap iç kaplama, akit ve ön başvuru bankalarının Bakım Onarım ve tadilatı	13.02.2023
9	İzmir	Aliağa Tapu Müdürlüğü ve Kad. Birimi Hizmet Alanları Elektrik Tes. Ve Takbis Hatları Bakım Onarımı	17.03.2023
10	İzmir	Bornova TM ve Bayraklı Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Akit odası ve ön başvuru bölümü Bakım onarımı	21.03.2023
11	İzmir	İzmir Kadastro Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis Hatları Bakım Onarım	13.04.2023
12	İzmir	Bayındır Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis altyapı işleri ve Bakım Onarım	10.05.2023
13	İzmir	Foça Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	06.12.2023
14	Aydın	Aydın Kadastro Müdürlüğü Kuşadası Birimi Hizmet Alanları Takbis alt yapı işleri ve Bakım Onarımı	10.05.2023
15	Manisa	Alaşehir TM ve Ahmetli TM Hizmet Binası Elektrik ve Takbis hatlarının yenilenmesi	02.11.2023
16	Bursa	Osmangazi Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis altyapı Bakım Onarım ve Tadilatı	15.09.2023
17	Bursa	Nilüfer Tapu Müdürlüğü Müdür, müdür yardımcısı sekreterlik alanları Bakım Onarım ve Tadilatı	09.10.2023
18	Bursa	Osmangazi Tapu Müdürlüğü Bekleme alanı ile akit odalarının ayrılması	19.12.2023
19	Çanakkale	Gelibolu Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Bakım Onarım ve Tadilatı	29.05.2023
20	Konya	Sarayönü TM ve Yunak TM Hizmet Alanları Takbis altyapı ve elektrik Bakım Onarım ve Tadilatı	07.08.2023
21	Aksaray	Aksaray Kadastro Müdürlüğü Hizmet Alanları Merdiven ve Çalışma Alanları Bakım Onarımı	27.02.2023
22	Aksaray	Aksaray Tapu ve Kadastro Müd. Hizmet Binası Elektrik Takbis altyapı ve mekanik tesisat bakım onarımı	29.05.2023
23	Burdur	Burdur Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Doğalgaz Dönüşümü	18.04.2023
24	Diyarbakır	Diyarbakır Bölge Müdürlüğü Hizmet Binası Güçlendirme İşlerinin yapılması	09.06.2023
25	Diyarbakır	Ergani Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine Uygun hale getirilmesi Onarım ve Tadilatı	30.11.2023
26	Diyarbakır	Silvan Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine Uygun hale getirilmesi Onarım ve Tadilatı	29.11.2023
27	Diyarbakır	Bismil Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine Uygun hale getirilmesi Onarım ve Tadilatı	29.11.2023
28	Batman	Batman Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine Uygun hale getirilmesi Onarım ve Tadilatı	01.12.2023
29	Batman	Kozluk Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine Uygun hale getirilmesi Onarım ve Tadilatı	29.11.2023

30	Trabzon	Arsin, Araklı, Çaykara Tapu Müdürlüğü ve Bölge Müdürlüğü Hizmet Alanları Bakım Onarımı	14.04.2023
31	Samsun	Atakum Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	02.11.2023
32	Samsun	Vezirköprü Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis data Ups hatları Bakım Onarımı	28.11.2023
33	Samsun	Vezirköprü Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanlarının Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	28.11.2023
34	Ordu	Çatalpınar Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Elektrik tesisatı Data UPS hatları Bakım Onarımı	14.04.2023
35	Ordu	Ordu Kadastro Müdürlüğü Hizmet binası Yangın algılama sistemlerinin yenilenmesi	21.07.2023
36	Ordu	Altınordu Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Yangın sistemi yenilenmesi Bakım Onarımı	21.07.2023
37	Kayseri	Kayseri Bölge Müdürlüğü Hizmet Binası Doğalgaz hattının yenilenmesi	14.04.2023
38	Hatay	Adana ve Osmaniye Tapu ve Kadastro Müdürlükleri ve İlçe Tapu ve Kad Birimleri Hizmet Alanları Bakım Onarımı	05.04.2023
39	Hatay	Hatay, Osmaniye ve Adana Tapu ve Kadastro Müdürlükleri ve İlçe Tapu ve Kad Birimleri Hizmet Alanları Bakım Onarımı	28.04.2023
40	Mersin	Tarsus Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Elektrik ve Takbis hatlarının yenilenmesi	08.11.2023
41	Hatay	Antakya Tapu Müdürlüğü ve Kadastro Müdürlüğü hizmet alanı güvenliği için tel çit oluşturulması	17.11.2023
42	Hatay	Hatay Konteynır yaşam alanı temiz su, pis su, rögar bağlantıları ile ishale hatlarının yapılması, klima bakımlarının yapımı	22.11.2023
43	Adana	Pozantı ve Çamlıyayla Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Takbis altyapı ve Bakım Onarımı	12.05.2023
44	Gaziantep	Gaziantep ve Ş.Urfa Bölge Müdürlükleri ve Deprem Bölgesi İl ve İlçeler Lojistik Yardım Hizmetleri Alımının Yapılması	10.04.2023
45	Gaziantep	Nizip Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanlarının Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	25.10.2023
46	Gaziantep	Şehitkamil Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis altyapısının yapımı ve bakımı	27.11.2023
47	K.Maraş	İslahiye, Türkoğlu, Pazarcık, Elbistan, Afşin, On iki Şubat ve Dulkadiroğlu Tapu Hizmet Alanları Bakım Onarımı	04.05.2023
48	K.Maraş	Andırın Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	06.10.2023
49	K.Maraş	Pazarcık Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	03.11.2023
50	K.Maraş	Göksun Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	07.11.2023
51	K.Maraş	Afşin Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	07.11.2023
52	Edirne	Keşan Gökçetepe köyü 360 ada 1 parsel Eğitim ve Sosyal tesis alanlarının zemin tesviyesini, dom çadırları alt platform kurulması	18.10.2023
53	Tekirdağ	Tekirdağ Kadastro Müdürlüğü ve Süleymanpaşa Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları VRF bakım onarımı	26.07.2023
56	Bitlis	Ahlat Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları elektrik ve camekan ve boya Bakım Onarım ve Tadilatı	15.09.2023
57	Elazığ	Baskil Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	24.11.2023
58	Eskişehir	Bölge Müdürlüğü Hizmet Alanları Yemekhane alanı oluşturulması	08.05.2023
59	Eskişehir	Alpu Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanlarının Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	16.10.2023
60	Eskişehir	Beylikova Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanlarının Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	16.10.2023
61	Eskişehir	Alpu Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanlarının Elektrik ve Takbis altyapılarının yaptırılması	06.11.2023

62	Denizli	Çivril Tapu Müdürlüğü ve Kad. Birimi Elektrik ve Takbis altyapı işlerini yapılması	02.11.2023
63	Uşak	Sivaslı Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları zemin seramik boya, takbis altyapı Bakım Onarımı	15.09.2023
64	Zonguldak	Zonguldak Tapu ve Kadastro Müdürlüğü Hizmet Kompozit giydirmesi	01.11.2023
65	Adıyaman	Adıyaman Tapu ve Kadastro Müdürlüğü Hizmet Binası dış cephe, çevre düzenleme ve asansör Bakım Onarım ve tadilatı	31.05.2023
66	Adıyaman	Adıyaman Tapu ve Kadastro Müdürlükleri ve İlçe Tapu ve Kad Birimleri Hizmet Alanları Bakım Onarımı	28.07.2023
67	Adıyaman	Adıyaman Tapu ve Kadastro Müdürlüğü Hizmet Binası VRF klima sistemi Bakım Onarımı	25.10.2023
68	Mardin	Mazıdağı Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	29.11.2023
69	Erzincan	Erzincan Tapu, Refahiye Tapu Müdürlüğü hizmet alanları elektrik tesisatlarının yenilenmesi	25.10.2023
70	Bayburt	Bayburt Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	25.10.2023
71	Ankara (merkez)	Arşiv Dairesi Başkanlığı Hizmet Binası Laboratuvar bakım onarım tadilatı	25.03.2024
72	Samsun	Veziroğlu Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanlarının Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	28.11.2023
73	Mardin	Artuklu Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	15.12.2023
74	Denizli	Çivril ve Sivaslı Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Akit ve ön başvuru masalarının Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	19.12.2023
75	İzmir	Selçuk Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	13.03.2024
76	İzmir	Gaziemir Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	13.03.2024
77	Aydın	Çine Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	13.03.2024
78	Aydın	Menderes Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	14.03.2024
79	Bursa	Nilüfer Tapu Müdürlüğü Müdür, müdür yardımcısı sekreterlik alanları Bakım Onarım ve Tadilatı	19.02.2024
80	Isparta	Gelendost Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Takbis data hatları Bakım Onarım ve Tadilatı	24.01.2024
81	Hatay	Hatay Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Elektrik ve Takbis hatlarının yenilenmesi ve paratoner kurulması	30.04.2024
82	Gaziantep	İslahiye Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	16.01.2024
83	Gaziantep	Şahinbey Müdürlüğü tahsis edilecek alana bölge arşivi taşınması ve compact dolap kurlumu	08.01.2024
84	Kilis	Kilis Tapu Müdürlüğü Hizmet Alanları Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	04.03.2024
85	Muğla	Fethiye Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	12.02.2024
86	Adıyaman	Adıyaman Tapu ve Kadastro Müdürlüğü hizmet binası klima bakım gaz tedarik bakım onarım tadilatı	08.01.2024
87	Mardin	Nusaybin Tapu Müdürlüğü Hizmet Binası Kurum Konseptine uygun hale getirilmesi	16.01.2024

## K-Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

- 28 Haziran 2024 tarihinde BT Vip Toplantı Salonunda Üst Yönetimin Katılımıyla yapılan, toplantıda görüşülen konular ve alınan kararlar aşağıdadır.



	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 1 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAGI</b>		

Toplantı Bilgisi				
Toplantı Yılı ve Sayısı		2024-1		
Toplantı Tarihi ve Saati		28.06.2024 10:00		
Toplantı Yeri		BT Hizmet Binası VIP Salonu		
Madde No	Görüşülen Konular	Alınan Kararlar	Bitiş Tarihi	Görevli Birim / Kişi
1	Kalite Politikası, Misyon, Vizyon ve Değerler'in Güncellik Durumu	1-TKGM 2024-2028 Stratejik Plan kapsamında; Stratejik Planlama Ekibi tarafından Geliştirme Kurulunun görüşüne sunulmuştur. Kurumun "Misyon, Vizyon ve Temel Değerleri" 20-23.06.2023 tarihleri arasında gerçekleştirilen çalıştayda ele alınmış ve mevcut durumuyla devamına karar verilmiştir.		
2	Kalite Hedeflerine Ulaşma Derecesi	<p>Paydaşların talepleri de dikkate alınarak katılımcı yöntemle hazırlanıp uygulanan 2019-2023 Stratejik Planı tamamlanmıştır.</p> <p>TKGM'nin 2019-2023 Stratejik Planında 4 amaç ve 13 hedef belirlenmiş, bu amaç ve hedeflerle ilişkili 35 adet performans göstergesi ile izlenmeye başlanmış, 2020 yılında Cumhurbaşkanlığı sistemine geçiş kapsamında güncelleme çalışmaları tamamlanmıştır. Yapılan çalışma neticesinde performans göstergesi sayısı 32 olarak güncellenmiş, çalışmaların ölçülebilir ve izlenebilir olması sağlanmıştır. Mevcut planın hedef ve göstergeler bazında gerçekleştirme düzeyi ile başarı ve başarısızlık nedenleri "Faaliyet Raporları ve Stratejik Plan İzleme Raporu" aracılığıyla izlenmiş ve duyurulmuştur.</p> <p>Tamamlanan TKGM 2019-2023 Stratejik Planına ait veriler ana başlıklar altında özet olarak aşağıda verilmiştir.</p> <p><b>Amaç 1: Tüm Türkiye'de tek koordinat sistemine geçmek.</b></p> <p><b>Hedef 1.1. Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılacaktır</b> Performans Göstergesi: Yenilenen parsel sayısı Gerçekleşme Oranı: %116,25; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>Hedef 1.2. Tescilsiz alan bırakılmayacaktır</b> Performans Göstergesi: Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı Gerçekleşme Oranı: %150,26; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>Hedef 1.3. Çok boyutlu kadaströ/harita üretimi tamamlanacaktır</b> Performans Göstergesi: 3B şehir modelleri ve/veya ortofoto harita üretimi amaçlı havadan görüntü alımı yapılan alan miktarı (km<sup>2</sup>)</p>	31.12.2024	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Uygulayıcı Merkez ve Taşra Birimleri

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 2 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

	<p><b>Gerçekleşme Oranı:</b> %119,20; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>Hedef 2.2. Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünlüştürme değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek, paylaşılacaktır</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> Tekil değerlendirme sonucu değer verisi temin edilen taşınmaz adedi  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %8,96; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %0,28; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır.  <b>Başkanlığın Notu:</b> Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır. Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir:</p> <p><i>Başkanlığımızın 01/03/2020 tarihinde başlayıp 31/12/2023 yılında tamamlanması planlanan "Taşınmaz Değerleme Veri Modeli ve Veri Yönetim Sisteminin Kurulmasına yönelik ihalenin iptal edilmesi sebebiyle bu aşamada hedefe ulaşılamamıştır.</i></p> <p><b>Hedef 3.1.1 Hizmetlerin daha hızlı kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %42,86; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır.  <b>Başkanlığın Notu:</b> Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir.</p> <p><i>E-terkin, e-haciz, takyidatlı tapu kaydı verilmesi, takyidsız tapu kaydı verilmesi, tapu senedi, ipotek belgesi verilmesi işlemleri elektronik ortama taşınması ve Mirasçısı olduğum taşınmazlar adı altında 6 adet işlem başlığı ile tapu kayıtlarına ulaşım sağlanarak %100 performans hedefine ulaşılmıştır. (Yıl sonu hedefi olarak gösterilen 14 değere ulaşması mümkün değildir.)</i></p> <p><b>Hedef 3.1.2 Hizmetlerin daha hızlı kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> Web-tapu kullanıcı sayısı  <b>Hedef 3.1.2 Gerçekleşme Oranı:</b> %606,75; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>Hedef 4.1. İnsan kaynağı kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> Görev bazlı gerçekleştirilen eğitim programı sayısı  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %1540; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Taşra teşkilatlarının yetkinliğini arttırmak için yıllık eğitim programı düzenlenen bölge sayısı  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %1345; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Uzaktan eğitim sisteminin kullanımı oranı</p>	
--	--	--

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 3 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

	<p><b>Gerçekleşme Oranı:</b> %2130,8; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Personel memnuniyet oranı  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %150; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>Hedef 4.2. Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği arttırılacaktır</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı  <b>Hedef 4.2.1 Gerçekleşme Oranı:</b> %210; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Yeni hizmet binası sayısı  <b>Hedef 4.2.2 Gerçekleşme Oranı:</b> %41,18; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Kurum dışında gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı  <b>Hedef 4.2.3 Gerçekleşme Oranı:</b> %102; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.  <b>Başkanlığın Notu:</b> Plan dönemi sonunda hedefe büyük ölçüde ulaşılmıştır. Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir:</p> <p><i>Plan başlangıç dönemi itibari ile dış çevrede ekonomik etkenler nedeniyle fesih, tasfiye ve devir süreçlerinin uzaması, tasarruf tedbirleri, ödeme planında aksaklıklar yaşanması gibi nedenlerden dolayı yapılmış işleri süreçlerinde farklılıklar oluşmuştur. Yatırım Programına teklif edilen yeni projelerin tasarruf tedbirlerinden dolayı kabul edilmemesi nedeniyle P.G.4.2.2 gösterge hedefine ulaşılamamıştır.</i></p> <p><b>Hedef 4.3. Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> TAKBİS 2020'nin tamamlanma oranı  <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %44; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır.  <b>Başkanlığın Notu:</b> Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır. Hedeften sapma nedeni olan gerekçelere performans bazında aşağıda yer verilmiştir:</p> <p><i>TAKBİS 2020 projesi kapsamında, 2023 dördüncü üç ay içerisinde sistem tasarımı, yazılım çalışmaları yapılmıştır. Analiz kapsamında taraf bileşeni, tapu tescil, kadaströ tescil, toplu ve birleşik işlemler sürece analizi ve diğer analizler yapılmıştır.</i></p> <p><b>Hedef 4.4. Uluslararası alanda Kurumun etkinliği ve bilinirliği arttırılacaktır</b>  <b>Performans Göstergesi:</b> Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yıl  <b>Hedef 4.4.1 Gerçekleşme Oranı:</b> %0 Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılamamıştır.  <b>Başkanlığın Notu:</b> Cumhurbaşkanlığı kararı çıkmaması sebebiyle P.G. 4.4.1 performans gösterge değerine ulaşılamamıştır.  <b>Performans Göstergesi:</b> Yabancıların taşınmaz edinimine ilişkin tanıtıcı faaliyet sayısı (Basılı materyaller, video, reklam vb.)</p>	
--	--	--

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 4 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

	<p><b>Hedef 4.4.2 Gerçekleşme Oranı:</b> %346,67; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>Hedef 4.5. Hukuki ve tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.</b> Performans Göstergesi: Restorasyon ve konservasyonu tamamlanmış belge sayısı <b>Gerçekleşme Oranı:</b> %165,54; Plan dönemi sonunda hedefe ulaşılmıştır.</p> <p><b>2024 Yılı Kalite Amaç ve Hedefleri</b></p> <p>Kalite Hedeflerimiz, TKGM 2024-2028 Stratejik Planında; 5 Amaç olarak belirlenmiş, bu amaçlara ulaşmak için 15 hedef konulmuş ve bunlara dair 14 performans göstergesi tayin edilmiştir. Cari yıl içinde takip edilecek, "Faaliyet Raporları ve Stratejik Plan İzleme Raporu" yılsonunda yayınlanacaktır.</p> <p><b>Amaç 1: Çok Boyutlu Kadastro Sistemine Geçmek.</b></p> <p><b>Hedef 1.1:</b> 3 boyutlu şehir modelleri ile kadastro altlıklarının entegrasyonu sağlanarak altyapı ve deniz kadastro sunu içeren çok boyutlu kadastro sistemi kurulacaktır.</p> <p><b>Hedef 1.2:</b> Tüm Türkiye' de tek koordinat sistemine geçilerek kesin sayısal veriye ulaşılabılır.</p> <p><b>Hedef 1.3:</b> Orman alanları ile ilgili kadastral çalışmalar tamamlanacaktır.</p> <p><b>Hedef 1.4:</b> Kadastro yapılmamış alanların/birimlerin kadastro çalışmaları tamamlanacaktır.</p> <p><b>Hedef 1.5:</b> MEGSİS iyileştirilerek kadastro arşiv verileri taranacak ve aktarılacaktır.</p> <p><b>Amaç 2: Türkiye Taşınmaz Değer Haritalarını Oluşturmak.</b></p> <p><b>Hedef 2.1:</b> TKGM bilgi sistemlerine entegre taşınmaz değer bilgi merkezi kurulacaktır.</p> <p><b>Hedef 2.2:</b> Türkiye için uygun toplu değerlendirme modeli belirlenecektir.</p> <p><b>Amaç 3: "Türkiye Tapu" Sistemini Geliştirerek Elektronik Sicile Geçmek.</b></p> <p><b>Hedef 3.1:</b> Tapu işlem belgeleri elektronik ortama aktararak Türkiye Tapu Sistemi geliştirilecektir.</p>		
--	--	--	--

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 5 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

	<p><b>Hedef 3.2:</b> Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminde (TAKBİS) eksik olan T.C. kimlik numaralarından tespit edilmesi mümkün olanlar tamamlanacaktır.</p> <p><b>Amaç 4: 3 Boyutlu Şehir Modelleri ve Kadastro Altlıklarını Oluşturmak.</b></p> <p><b>Hedef 4.1:</b> 3B şehir modelleri ve/veya ortofoto harita üretimi amaçlı havadan görüntü alımı yapılacaktır.</p> <p><b>Hedef 4.2:</b> 3B şehir ve bina modeli üretilecektir.</p> <p><b>Amaç 5: Hizmet Sunumunda Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek.</b></p> <p><b>Hedef 5.1:</b> Hukuki ve tarihsel değeri olan arşiv belgeleri, sağlıklı bir şekilde korunarak, gelecek nesillere aktarılacaktır.</p> <p><b>Hedef 5.2:</b> İnsan kaynağının verimliliği ve niteliğinin artırılması için eğitim faaliyetleri gerçekleştirilecektir.</p> <p><b>Hedef 5.3:</b> Uluslararası alanda kurumun etkinliği ve bilinirliği artırılacaktır.</p> <p><b>Hedef 5.4:</b> Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği artırılacaktır.</p>		
3	<p>Süreç performansları süreç kartlarında yer alan performans kriterleri ile ölçülmekte ve takip edilmektedir. Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci Performans Kriterleri:</p> <p>1-MEGSİS, Tapu Uyumu: (MEGSİS) (2024 Mart Sonu itibarı ile) Kadastroda kayıtlı parseller ile tapudaki kayıtlı parsellerin entegrasyonu %99,99</p> <p>2-TAKBİS veri Entegrasyonu: (TAKBİS) (2024 Mart Sonu itibarı ile) T.C. Kimlik No Güncelleme Oranı: %95 T.C. Kimlik Numarasız Malik Sayısı: 4.176.323 T.C. Kimlik Numarasız Malik Oranı: %5 Hisse hatası bulunan taşınmazlarda çalışma oranı %87 Arşiv Ayıklama/Tasnif Oranı %84 Arşiv belge entegrasyonu (TAKBİS' e aktarılan) %44</p> <p>3-Tapu İşlemleri Hizmeti: (27.06.2024 tarihi itibarı ile) İşlem Bekleme Sürelerinin Analizi ve İyileştirilmesi (İş Zekâsı) Başvuru-Harç SMS 'i arasında geçen süre:</p>	31.05.2025	<p>Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (Kalite Koordinatörlüğü)</p> <p>Merkez ve Taşra Birimleri</p>

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 6 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

4	Tetkik Sonuçlarının Değerlendirilmesi	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Başvuru- SMS arası süre</th> <th>İşlem Sayısı</th> <th>Oran (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aynı Gün SMS Gönderilen</td> <td>2.418.132</td> <td>75,4</td> </tr> <tr> <td>Ertesi Gün</td> <td>358.014</td> <td>11,2</td> </tr> <tr> <td>Bir Hafta İçinde</td> <td>328.937</td> <td>10,3</td> </tr> <tr> <td>İki Hafta İçinde</td> <td>40.310</td> <td>1,3</td> </tr> <tr> <td>Bir Ay İçinde</td> <td>21.287</td> <td>0,7</td> </tr> <tr> <td>Bir Aydan Fazla</td> <td>41.756</td> <td>1,3</td> </tr> </tbody> </table>	Başvuru- SMS arası süre	İşlem Sayısı	Oran (%)	Aynı Gün SMS Gönderilen	2.418.132	75,4	Ertesi Gün	358.014	11,2	Bir Hafta İçinde	328.937	10,3	İki Hafta İçinde	40.310	1,3	Bir Ay İçinde	21.287	0,7	Bir Aydan Fazla	41.756	1,3	31.05.2025	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (Kalite Koordinatörlüğü)  Merkez ve Taşra Birimleri
		Başvuru- SMS arası süre	İşlem Sayısı	Oran (%)																					
		Aynı Gün SMS Gönderilen	2.418.132	75,4																					
		Ertesi Gün	358.014	11,2																					
		Bir Hafta İçinde	328.937	10,3																					
		İki Hafta İçinde	40.310	1,3																					
		Bir Ay İçinde	21.287	0,7																					
		Bir Aydan Fazla	41.756	1,3																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Başvuru-İşlem kapatma süresi:</th> <th>İşlem Sayısı</th> <th>Oran (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aynı Gün Tamamlanan</td> <td>2.304.124</td> <td>71,8</td> </tr> <tr> <td>Ertesi Gün</td> <td>246.223</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Bir Hafta İçinde</td> <td>502.446</td> <td>15,7</td> </tr> <tr> <td>İki Hafta İçinde</td> <td>90.699</td> <td>2,8</td> </tr> <tr> <td>Bir Ay İçinde</td> <td>42.028</td> <td>1,3</td> </tr> <tr> <td>Bir Aydan Fazla</td> <td>22.916</td> <td>0,7</td> </tr> </tbody> </table>	Başvuru-İşlem kapatma süresi:	İşlem Sayısı	Oran (%)	Aynı Gün Tamamlanan	2.304.124	71,8	Ertesi Gün	246.223	7,7	Bir Hafta İçinde	502.446	15,7	İki Hafta İçinde	90.699	2,8	Bir Ay İçinde	42.028	1,3	Bir Aydan Fazla	22.916	0,7		
		Başvuru-İşlem kapatma süresi:	İşlem Sayısı	Oran (%)																					
		Aynı Gün Tamamlanan	2.304.124	71,8																					
		Ertesi Gün	246.223	7,7																					
		Bir Hafta İçinde	502.446	15,7																					
		İki Hafta İçinde	90.699	2,8																					
		Bir Ay İçinde	42.028	1,3																					
Bir Aydan Fazla	22.916	0,7																							
<b>4-Anket Sonuçları:</b> Çalışan memnuniyeti oranı % 64 Tapu Hizmetleri Müşteri memnuniyeti oranı % 86 Kadastro Hizmetleri Müşteri memnuniyeti oranı % 89 Lihkab Hizmetleri Müşteri memnuniyeti oranı % 91																									
1-Bölge Müdürlüklerine bağlı hizmet birimlerinde Bölge Müdürlükleri İç Tetkikleri (KEP.5.3) 15.04.2024-10.05.2024 tarihleri arasında tamamlanmıştır. 2-Merkez Teşkilatı Hizmet Birimleri Başkanlık İç Tetkikleri (KEP.5.4) 15.04.2024-10.05.2024 tarihleri arasında tamamlanmıştır. 3- Merkez Birimlerini ve Bölge Müdürlüklerini kapsayan Koordinatörlük İç Tetkikleri (KEP.5.6) 20.05.2024-07.06.2024 tarihleri arasında tamamlanmıştır.																									
Koordinatörlük İç Tetkik raporları incelendi. Tetkik görevlileri, tetkik planı ve tetkik soru listesi kapsamında tetkiklerini gerçekleştirmişlerdir.																									
1-Bulgu ve gözlemler incelendiğinde Fiziksel alanların kurumsal kimliğe uygun hale getirilmesi ile ilgili uygunsuzluklar hala devam etmektedir. Kalite Eylem Planları ve 2023 Koordinatörlük İç Tetkik sonuçları kapsamında 2023 Mayıs-2024 Mayıs tarihleri arasında Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından 267 birimde bakım-onarım ve Kurumsal Konsept çalışması yapılmıştır. Buna rağmen bazı Müdürlükler ve Bölge Müdürlükleri hizmet binalarının kiralık olması, bütçe imkânlarının yeterli olmaması ve Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının ülke geneli iyileştirme çalışmalarının devam etmesi sebebiyle tetkiklerde																									

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 7 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

5	Paydaş Geri Bildirimleri, Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi	uygunsuzluklar tespit edilmiş olup orta ve uzun vade de bütün hizmet binaları kurumsal kimliğe uygun hale getirilecektir.	31.05.2025	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı  Tapu Dairesi Başkanlığı  Kadastro Dairesi Başkanlığı
		2-Bir diğer tespit de birim arşivlerin fiziki arşiv standartlarına uygunluğu ve kurallara uygun kullanımı ile ilgili bulgu ve gözlemlerdir. Arşiv Dairesi Başkanlığı değişen ilgili TS ISO 11799 standardı kapsamında Arşiv Genelgesinde revizyon çalışmaları yapmaktadır.		
		3-Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan çalışmaların; Kalite Koordinatörlüğünün kurulması, Bölgelerde Kalite Koordinatör Yardımcılarının görevlendirilmesi, Müdürlüklerde ise birim kalite sorumlularının belirlenmesi ve bunlara yönelik yapılan eğitim ve bilgilendirmelere rağmen KYS farkındalığı, henüz arzulanan seviyeye ulaşamamıştır. Bu konudaki ilgili veriler ışığında; personel, farkındalık eğitimleri, dokümantasyon vb konulardaki gerekli çalışmalar Kalite Koordinatörlüğü tarafından sürdürülmektedir.		
		4-Taşra birimlerinde boşalan norm kadro kapsamındaki görevlendirmelerin Bölge Müdürlükleri ve Personel Dairesi Başkanlığı koordinasyonunda sonuçlandırılması çalışmalarına devam edilecektir.		
		5-Hizmet alanlarının İSG kanunu ve ilgili yönetmelikleri kapsamında, (iş yerlerinde çalışma şartlarından veya işin yürütülmesindeki koşullardan kaynaklanan çeşitli sakıncaların olasılığı için) risk analizlerinin yapılarak gerekli tedbirlerin alınması Bölge Müdürlükleri tarafından takip edilecektir.		
		2024 yılı Çalışan Memnuniyet Anketini toplam 4066 kişi cevaplamıştır. Anket Tarihi: 09.05.2024-30.05.2024 Anket cevaplama oranı: %22,4'tür. Kurumsal Memnuniyet Oranı: % 64 (Genel Müdürlüğümüzde çalışmaktan memnunun, oranı 2023 yılıyla aynı çıkmıştır.) Çalışan Memnuniyet Anketi Temmuz 2024 ayı içerisinde analiz edilecek olup Üst Yönetim tarafından değerlendirildikten sonra tüm birimlere iletilecektir. Anket analizi Merkez Hizmet Birimleri tarafından incelenip değerlendirildikten sonra bir bildiri hazırlanarak Strateji Geliştirme Daire Başkanı / Kalite Koordinatörü tarafından yayınlanacaktır.		
		<b>KYS Öneri Yönetim Sistemi</b> 15.06.2023-31.05.2024 tarihleri arasında Çalışanlarımız toplam 139 adet öneride bulunmuştur. Öneriler, Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenlendikten sonra Öneri Değerlendirme Kuruluna sunulacaktır. Kurul gerekli değerlendirmeleri yaptıktan sonra alınan kararlar tutanak altına alınarak ilgili hizmet birimlerine gönderilecektir.		
		<b>Tapu Hizmetleri Bölge Müdürlükleri Bazında Memnuniyet Anketi</b> <b>Türkiye Geneli Vatandaş Memnuniyet Oranı</b> (01.01.2023-31.12.2023) / (01.01.2024 27.05.2024)		
		Katılım Sayısı: 125.875 kişi / 40.075 kişi Memnuniyet Oranı: %86 / %87		

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 8 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

6	Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Uygunluk Düzeyi	<p><b>Kadastro Hizmetleri Bölge Müdürlükleri Bazında Memnuniyet Anketi</b> Türkiye Geneli 2023 Yılı Vatandaş Memnuniyet Oranı Katılım Sayısı: 6.389 kişi; Memnuniyet Oranı: %89</p> <p><b>Lihkab Hizmetleri Bölge Müdürlükleri Bazında Memnuniyet Anketi</b> Türkiye Geneli 2023 Yılı Vatandaş Memnuniyet Oranı Katılım Sayısı: 3.105 kişi; Memnuniyet Oranı: %91</p> <p>Tapu Dairesi Başkanlığı tarafından her Bölge Müdürlüğü için 2023 yılı vatandaş memnuniyet anketi değerlendirme raporu hazırlanmıştır.</p>	31.05.2024	<p>Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (Kalite Koordinatörlüğü)</p> <p>Personel Dairesi Başkanlığı</p>
		<p>a- 2023 Koordinatörlük Tetkiki Bulguları ve TSE 1. Gözetim Tetkikinin İyileştirme Önerileri kapsamında Personel Dairesi Başkanlığı / Eğitim Müdürlüğü tarafından 21.08/08.09. 2023 tarihleri arasında KYS Farkındalık ve Bilgilendirme Eğitimi, Uzaktan Eğitim yöntemiyle, Tapu ve Kadastro Eğitim Portalı (TAKEP) üzerinden gerçekleştirilmiş ve eğitimi 1.894 kişi tamamlanmıştır.</p> <p>b- 2023 Yılı toplamında; 107 eğitim, 212.725 kişinin katılımıyla düzenlenmiştir. Bu eğitimlere 143.126 kişi uzaktan; 69.599 kişi yüz yüze yerinde katılmıştır.</p> <p>c- 01.01.2024 - 30.05.2024 döneminde ise 56 eğitim düzenlenmiş ve bu eğitimlere 11,054 kişi uzaktan; 23.001 kişi yüz yüze yerinde olmak üzere toplamda 34.055 kişi katılmıştır.</p> <p>d- Etik Haftası kapsamında, TKGM Eğitim Portalı Üzerinden 20.05.2024 - 31.05.2024 tarih aralığında, üç bölüm olarak Etik Eğitimi yapılmış 5791 kişi tarafından tamamlanmıştır.</p> <p>e- İç Tetkikçi Yetiştirme kapsamında; TKGM Eğitim Portalı Üzerinde 30.04.2024-06.05.2024 tarih aralığında "TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi, TS EN ISO 9001:2015 Dokümantasyon, Risk Odaklı/Tabanlı Proses Yönetim Sistemi, TS EN ISO 19011:2018 Yönetim sistemlerini denetleme kılavuzu ve İletişim başlıklarında eğitim verilmiş; yapılan sınav ile başarılı olan 159 kişi tetkikçi belgesi almıştır.</p> <p>Kalite Eylem Planı kapsamında aşağıdaki bilgilendirme toplantıları yapılmıştır: 1-İç Tetkik Bilgilendirme Toplantısı 7 Mart 2024 2-İç Tetkik Soru Listesi İstişare Toplantısı 13 Mart 2024 3-Kalite Koordinatör Yardımcıları ile Bölge Tetkikleri İstişare Toplantısı 8 Mayıs 2024 4-Merkez Birimleri Eski ve Yeni Tetkikçileri Bilgilendirme Toplantısı 15 Mayıs 2024 KEP 2024 kapsamında, belirlenen eğitimler, planlama doğrultusunda takip edilecektir.</p>		

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 9 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

7	Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetlerin Durumu	<p>2023 yılı Koordinatörlük İç tetkikleri kapsamında tespit edilen uygunsuzluklar ve TSE 1.Gözetim Tetkiki iyileştirme önerileri kapsamında ilgili birimler düzeltilici ve iyileştirici faaliyetleri başlatmış ve sonuçlandırıldığına dair yazı ile bilgi vermişlerdir. İyileştirme kapsamında Arşiv Dairesi Başkanlığının genelle revizyon çalışması devam etmektedir.</p> <p>2024 Koordinatörlük İç Tetkikleri kapsamında; Merkez Birimlerde 43 adet, Bölge Müdürlüklerinde 87 adet küçük uygunsuzluk tespit edilmiş ve bu uygunsuzluklara yönelik DİF çalışmalarına başlanmıştır.</p> <p>2024 yılı Koordinatörlük Tetkiklerinde tespit edilen uygunsuzluklar neticesinde başlatılan düzeltilici faaliyetler, iç tetkiklerin yeni tamamlanmasından dolayı henüz Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmemiştir.</p>	31.12.2024	<p>Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (Kalite Koordinatörlüğü)</p> <p>Merkez ve Taşra Hiz. Birimleri</p>
8	Kalite Yönetim Sistemini Etkileyebilecek Değişiklikler	<p>1- ISO 9001 KYS çalışmaları 2022 yılı sonunda revize edilerek, Kalite Koordinatörlüğü şeklinde yapılandırıldı. Strateji Geliştirme Daire Başkanı, Kalite Koordinatörü olarak sistemi temsil ederken; Kalite Yönetim Şube Müdürü, Merkez Teşkilatı Kalite Koordinatör Baş Yardımcısı olarak tanındı. Bölge Kalite Koordinatörlükleri ise, Kalite Koordinatör Yardımcısı sıfatıyla Bölge Müdür Yardımcısı veya Şube Müdürü seviyesinde tanındı.</p> <p>2-Yıllık ISO 9001 KYS çalışmaları, Kalite Eylem Planları olarak tasarlandı. KEP 2024 kapsamında tasarlanan takvim, planlandığı şekliyle devam ediyor.</p> <p>3-Sistemin işlerliğini sağlamak için Kalite Koordinatörlüğü yönergisi ile bu alandaki personelin niteliği tanımlandı ve bir standarda kavuşturuldu.</p> <p>4- İç Tetkik Soru Listesi ve Rehberi başta olmak üzere ihtiyaç hissedilen dokümanlarda revizyonlar yapıldı.</p> <p>5- TKGM 2024-2028 Stratejik Planı hazırlanarak yürürlüğe konuldu.</p> <p>6- Entegre Yönetim Sistemine geçiş çalışmaları devam ediyor.</p>	31.05.2025	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (Kalite Koordinatörlüğü)
9	Sürekli İyileştirme Önerileri	<p>1- KYS kapsamında görev alacak kişilerin yetkin olmalarının yanı sıra gönüllü olmaları da gözetilmelidir. Bölge Kalite Koordinatör Yardımcıları, Bölgelerde KYS'nin rehberi olmalıdır.</p> <p>2- Standart Şartlarına hâkim olmak ve farkındalığın sürekli kılınması açısından, KYS ve kurumda uygulanan diğer sistemler için eğitimler her yıl yapılarak bu konudaki bilinç canlı tutulmalı, risk tabanlı proses yönetimi; anlayış ve uygulama birliği ile iç tetkiklere yönelik eğitimlerle sistemin ve personelin etkinliği ve yeterliliği sürekli iyileştirilmelidir.</p> <p>3-İç Tetkik ile Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü başta olmak üzere KYS dokümanlarının anlaşılması için uygulamalı eğitime ihtiyaç vardır. Böylece tetkik uygulamaları, düzeltilici ve iyileştirici faaliyet kontrolü ve takibi daha etkin yapılabilecektir.</p> <p>4-Yeni atanan veya yeni görevlendirilen personelin kişilerin bağlı kalmandan verilen işleri doğru öğrenebilmesi ve yapabilmesi için birimler iş akış şemalarını görsel tema ve videolar ile destekleyebilir.</p> <p>5- Entegre Yönetim Sistemi Yazılımı kullanıldığı takdirde sistem daha etkin ve verimli çalışacaktır. Mükerrer iş gücü ve yükününün, kişilere bağlılığın, denetimlerle ilişkili maliyetlerin ve bürokrasinin azaltılması ve kaynakların optimize edilmesi bakımından fayda sağlayacağı değerlendirilmektedir.</p>	-	<p>Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (Kalite Koordinatörlüğü)</p> <p>Merkez ve Taşra Birimleri</p>



	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 10 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

10	Risk ve Fırsat Analizleri	<p>Risk yönetimi kapsamında Genel Müdürlüğümüzde Stratejik Riskler, Program Riskleri ve Görev Riskleri tespit edilmekte ve düzenli olarak takip edilmektedir.</p> <p>2024-2028 Stratejik Planı doğrultusunda tespit edilen Stratejik Riskler stratejik plan süreci içinde takip edilmektedir.</p> <p>2023 yılı Haziran ayı içinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda Program Risklerinin ve Görev Risklerinin ilk 6 aylık gözden geçirilmesi, ilgili Başkanlıklarca ve Tapu ve Kadastro I. (Ankara) Bölge Müdürlüğünce yapılmıştır. 2023 yılsonu itibariyle ise riskler yeniden gözden geçirilerek TKGM Konsolide Risk Raporu oluşturulmuş ve Üst Yöneticiye sunulmuştur. Bu rapor kapsamında; tespit edilen 314 adet görev riskinden 196 adedi düşük seviyeli (yeşil), 118 adedi orta seviyeli (sarı) risk olarak; tespit edilen 10 adet program riskinin ise 9 adedi orta seviyeli (sarı), 1 adedi düşük seviyeli (yeşil) risk olarak görülmüştür. Genel Müdürlüğümüzün amaç ve hedeflerine ulaşması yolunda engel teşkil eden riskler için, fayda-maliyet analizleri sonucunda belirlenen kontrol faaliyetleri ile risk puanlarının düşürülmesi çalışmaları devam etmektedir.</p> <p>Aynı zamanda 2023 yılı TKGM Konsolide Risk Raporu doğrultusunda Görev Riskleri Eylem Planı oluşturularak tüm Bölge Müdürlüklerine gönderilmiştir. Stratejik Planın yıllık uygulama dilimi olan ve yürütülecek faaliyet ve projeler ile bunların kaynak ihtiyacı, performans hedef ve göstergelerini içeren 2024 yılı Performans Programının Şubat ayı itibariyle yayımlanması üzerine yine Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda ilgili Daire Başkanlıklarınca 2024 yılı için 8 adet program riski tespit edilmiştir. Tespit edilen tüm riskler 2024 yılı Haziran ayı içerisinde gözden geçirilecektir.</p>	31.05.2025	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (İç Kontrol Birimi)  Merkez ve Taşra Birimleri
----	---------------------------	--	------------	---

**Mehmet Zeki ADLI**  
Genel Müdür V.

<b>Adil Hakan AYBER</b> Genel Müdür Yardımcısı	<b>Metin Beyaz</b> Genel Müdür Yardımcısı V.	<b>Tamer İNAN</b> Genel Müdür Yardımcısı
<b>Aytuğ YAKAR</b> Teftiş Kurulu Başkanı V.	<b>Ömer Sinan BAYÇELEBİ</b> Birinci Hukuk Müşaviri	<b>Halil İbrahim KARAKAYA</b> İç Denetim Birimi Başkanı

	<b>TKGM</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman Kodu: 23285165.FR.561
		Yürürlük Tarihi: 22/12/2022
		Rev. No/Tarihi: 01/08.02.2024
		Sayfa No: 11 / 11
<b>YGG TOPLANTI TUTUNAĞI</b>		

<b>Sinem CANBAY</b> Strateji Geliştirme Daire Başkanı V.	<b>Cevdet Ekmel HATİPOĞLU</b> Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanı	<b>Hasan ÇELİK</b> Tapu Dairesi Başkanı
<b>Mustafa ASLAN</b> Kadastro Dairesi Başkanı	<b>İbrahim CANKURT</b> Harita Dairesi Başkanı	<b>Sadettin TUNAS</b> Yabancı İşler Dairesi Başkanı
<b>Hakkı ŞAHİN</b> Arşiv Dairesi Başkanı V.	<b>Dr. Mustafa AKKUL</b> Taşınmaz Değerleme Dairesi Başkanı	<b>İbrahim ÖZTÜRK</b> Personel Dairesi Başkanı
<b>Özcan ÇOLAK</b> Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı V.	<b>Hakan BİLGİN</b> Döner Sermaye İşletmesi Müdürü	<b>Osman EMİR</b> Kalite Yönetim Şube Müdürü

Not: Görüşülen konu başlığı ile ilgili olarak; mevcut durumun genel değerlendirilmesini (mümkün olduğunca sayısal veriler ile) yapınız. Sayısal verileri, konu ile ilgili raporları vb. inceleyiniz. Konuyla ilgili hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını değerlendiriniz. Hedeflerden veya istenilen durumdan sapmalar var ise bunun nedenlerini detaylı olarak analiz ediniz. Sapmaları ortadan kaldırmak için yürütülecek faaliyetleri ve sorumlulukları belirleyiniz. Konu ile ilgili yapılabilecek iyileştirmeleri belirleyiniz. Kaynak ihtiyaçlarını değerlendiriniz. Konu ile ilgili incelenen/hazırlanan rapor vb. dokümanların bir kopyasını bu rapora ekleyiniz.



## Genel Müdürlüğümüz

teknoloji ve bilişim altyapısı ile;  
aylık ortalama **250 bin e-Devlet kullanıcısı** ve  
**4,5 milyon parsel sorgu** kullanıcısı servislerimiz  
üzerinden sorgulama yapmaktadır.



Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü

Genel Müdürlüğümüz birçok e-Devlet projesinin  
altılığını sağlayarak **1500'ün üzerinde**  
**kamu kurum ve kuruluşu** ile  
online veri paylaşımı yapmaktadır.

tkgm.gov.tr

Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü

**E-Devlet**  
**harita servislerimiz**  
www.turkiye.gov.tr adresinden sunulan  
ilk ve tek coğrafi servis olma özelliğini taşımaktadır.

tkgm.gov.tr

Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü



TURKIYE  
YUZYILI

100  
TÜRKİYE CUMHURİYETİNİN YÜZÜNCÜ YILI

Geçmişinden Güç Alan,  
Köklü, Saygın ve Güvenilir  
Kurum Olmanın

177

Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü

177. YILI



Tapu ve Kadastro  
Genel Müdürlüğü

[tkgm.gov.tr](http://tkgm.gov.tr)