

Sayı : 23294678-010.06.02/ **81900**  
Konu : Alo 181 Etkileşim Merkezi

GENELGE NO: **1762**  
2014/..**10**

**TAPU VE KADASTRO ..... BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜNE**

.....

İlgi : a) 9/12/2003 tarih ve 2003/15 sayılı "Alo Tapu-Kadastro Hattı" konulu Genelge,  
b) 27/10/2014 tarihli, 57772358-020/70625 sayılı Makam Olur'u.

**A- GENEL OLARAK**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile Genel Müdürlüğümüz Etkileşim Merkezlerinin "Alo 181 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Etkileşim Merkezi" adı altında birleşik hizmet sunmasına yönelik ilgi (b) Makam Olur'u gereğince bölge müdürlükleri personeline konuya ilişkin eğitim verilerek bölge müdürlüklerince Başkanlığımıza bildirilen görevliler Etkileşim Merkezi sistemine tanımlanmıştır. (EK:1 Liste)

Alo 181 Etkileşim Merkezinin etkinleştirilmesi sonucu, halen Genel Müdürlüğümüz tarafından yürütülen 444 82 78 numaralı Alo Tapu-Kadastro Hattı, Hizmet Takip Masası, e-randevu ve bilgilendirme hizmetlerini sürdüren birimlerimizin tek çatı altında toplanarak koordineli çalışması ve geliştirilmesi hedeflenmektedir.

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

**B- İLK KARŞILAMA**

Alo 181 Etkileşim Merkezi sisteminde ilk karşılama Etkileşim Merkezi operatörlerince gerçekleştirilmekte, operatörlerce karşılanamayan talepler Etkileşim Merkezi mevzuat uzmanlarına aktarılmakta, mevzuat uzmanları tarafından karşılanamayan talepler sistemde kayıt oluşturulmak suretiyle, konusuna göre Genel Müdürlüğün ilgili daire başkanlıkları veya bölge müdürlüklerinin çağrı havuzuna yönlendirilmektedir.

**C- ÇAĞRI HAVUZUNUN KULLANIM ESASLARI**

EK:1 listede yer alan kullanıcılar Alo 181 Etkileşim Merkezi sistemine <https://csb.saphira.com.tr> adresinden ulaşacak olup, sisteme giriş bu listede yer alan kullanıcı adı ve şifreleri ile sağlanacaktır. Kurum personelimiz sisteme havuz yöneticisi-

**Sayı** : 23294678-010.06.02/  
**Konu** : Alo 181 Etkileşim Merkezi

kurum uzmanı veya kurum uzmanı olarak tanımlanmış olup, bu husustaki yetkilendirmeye EK:1 listede yer verilmiştir.

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

Havuz yöneticisi ve kurum uzmanları Etkileşim Merkezi sistemi üzerinden yetkileri dâhilindeki çağrı kaydını üzerlerine alarak cevaplandırabilecekleri gibi, havuz yöneticilerinin EK:1 listede tanımlı kurum uzmanlarına kaydı yönlendirmeleri de mümkün olacaktır.

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

Etkileşim Merkezi sisteminin ekran kullanımına ilişkin doküman Genelge ekinde gönderilmiştir. (EK: 2)

EK:1 listede yer verilen e-posta adreslerine (örneğin; [ankarabolge181@tkgm.gov.tr](mailto:ankarabolge181@tkgm.gov.tr)) ilk girişte Genel Müdürlükçe belirlenen şifre ile ulaşılabilecek olup, ilk kullanımla birlikte şifrelerin güncellenmesi gerekmektedir. Anılan e-posta adresleri Alo 181 Etkileşim Merkezi ile ilgili Kurum içi bilgilendirmelerde aktif olarak kullanılacağından, tüm kullanıcılar tarafından periyodik olarak kontrol edilmesi gerekmektedir.

#### **D- TALEPLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

İlgili daire başkanlıklarına/bölge müdürlüklerine yönlendirilen bilgi/danışma-şikayet/ihbar taleplerinin EK:1 listede belirtilen görevlilerce **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü gün** değerlendirmeye alınması gerekmektedir.

**Bilgi/danışma konulu taleplerin;** Ek:1 listede belirtilen görevlilerce **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü tarihten itibaren en geç 3 gün içerisinde** (gerekmesi halinde konusuna göre ilgili tapu-kadastro müdürlüklerine/şube müdürlüklerine yönlendirilerek/bilgi edinmek suretiyle) “*Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet*” alanından cevaplanarak kaydın kapatılması gerekmektedir.

**Şikayet konulu taleplerin;** öncelikle şikayet konusunun ilgili tapu/kadastro müdürlüğü ile bağlantıya geçilerek çözümü mümkün ise Ek:1 listede belirtilen görevlilerce





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



**Sayı** : 23294678-010.06.02/  
**Konu** : Alo 181 Etkileşim Merkezi

**ivedilikle** çözümünün sağlanarak “*Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet*” alanından kaydın kapatılması; ilgili müdürlük ile yazışma yapılması gereken hallerde ise Ek:1 listede belirtilen görevlilerce **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü tarihten itibaren en geç 15 gün içerisinde** ilgisine sistem üzerinden (“*Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili açıklaması-Kaydet*” alanından) nihai bilgilendirmenin yapılması gerekmektedir. Şikayete konu durumun çözümlenmesinin **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü tarihten itibaren 3 günden daha uzun zamanı gerektirmesi halinde**, bildirim yönetimi ekranından ilgili kayıt açıldığında ulaşılan ‘Not Ekle’ alanına değerlendirme süreci safhalarına ilişkin açıklamaların yapılması gerekmektedir.

**Şikayet/ihbar konusuna ilişkin Bölge Müdürlüklerince inceleme yapılmasını gerektiren diğer hallerde ise;** Ek:1 listede belirtilen görevlilerce konunun **ivedilikle** ilgisine göre ilgili şube müdürü ve/veya bölge müdür yardımcısına yönlendirilerek sürecin başlatılması, Teftiş Kurulu Başkanlığı’nı ilgilendiren hususların ise bölge müdürlükleri tarafından anılan Başkanlığa iletilmesi gerekmekte olup, Ek:1 listede belirtilen görevlilerce bildirim yönetimi ekranından ilgili kayıt açıldığında ulaşılan ‘Not Ekle’ alanına inceleme sürecine ilişkin gerekli açıklamaların yapılması, inceleme sonucuna ilişkin nihai bilgilendirmenin ise “*Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet*” alanı üzerinden yapılması gerekmektedir.

Alo 181 Etkileşim Merkezi’ne yapılan asılsız şikayet/ihbar vb. nedenlerle ilgili personelin mağdur olmaması için Hukuk Müşavirliğince gerekli hukuki yardım sağlanacaktır.

### **E- DİĞER HÜKÜMLER**

Ek-1 listede yer alan bilgilerde eksiklik/yanlışlık bulunması ve/veya görevli personelde değişiklik olması durumunda; yapılacak düzeltmelerin ve/veya bu iş için görevlendirilen yeni personel bilgilerinin bölge müdürlüklerince Tapu Dairesi Başkanlığı’na ([tapudairesi181@tkgm.gov.tr](mailto:tapudairesi181@tkgm.gov.tr) adresine e-posta ve yazı ile) **ivedilikle** bildirilmesi gerekmektedir.

Alo Tapu-Kadastro Hattı olarak özel servis numarası ile tanımlı (444 82 78) telefon hatlarının Genel Müdürlükçe iptali sağlanarak bu kapsamdaki hizmetler Alo 181 özel servis numarası ile sürdürülecektir.

Hizmet Takip Masası uygulaması bu hususta yeni talimat verilinceye kadar mevcut konumu ile sürdürülecektir.

Ayrıca, “Alo 181 Etkileşim Merkezi” hizmetinin tanıtımı için bastırılarak bölge müdürlüklerine gönderilecek tanıtım afişlerinin bölge müdürlüklerinde, tapu/kadastro müdürlüklerinde vatandaşların kolaylıkla görebileceği alanlara (tapu müdürlüklerinde özellikle başvuru birimi ve vatandaş bekleme alanlarına) asılmasının temini ile iptal edilen Alo Tapu-Kadastro Hattı (444 82 78) tanıtım afişlerinin tüm bölge müdürlükleri ve bağlı hizmet birimlerinden kaldırılmasının sağlanması gerekmektedir.



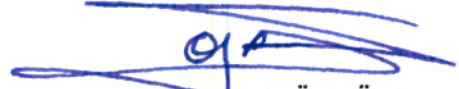
T.C.  
**ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI**  
**Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Tapu Dairesi Başkanlığı**



**Sayı** : 23294678-010.06.02/  
**Konu** : Alo 181 Etkileşim Merkezi

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

“Alo 181 Etkileşim Merkezi” hizmetinin aksamadan yürütülmesi için bilgi ve gereği ile Genelgenin Bölge Müdürlüğüne bağlı müdürlüklere **ivedilikle** duyurulmasını rica ederim.

  
**Prof. Dr. Mustafa ÖZTÜRK**  
Müsteşar

**EKLER :**

- 1- Liste(5 sayfa)
- 2- Sistem Ekranı Kullanımına İlişkin Doküman(9 sayfa)

**DAĞITIM:**

**Gereği:**

- Tüm Bölge Müdürlükleri

**Bilgi:**

- Tüm Merkez Birimleri