



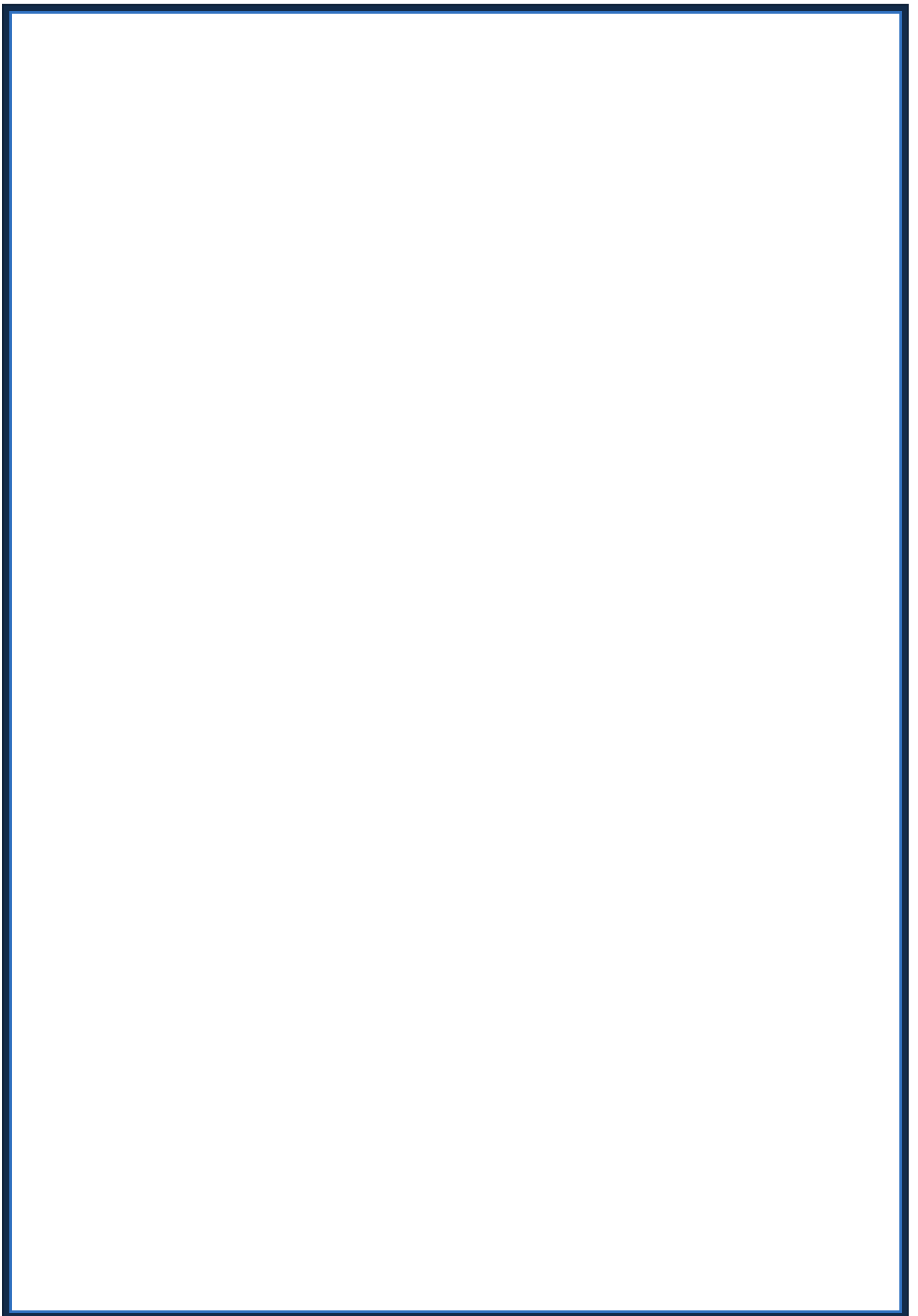
Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

TS EN ISO 9001:2008
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
2015
PERFORMANS RAPORU

T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

2015





İÇİNDEKİLER

<u>BÖLÜM</u>	<u>SAYFA</u>
İÇİNDEKİLER	1
SUNUŞ	3
KALİTE POLİTİKASI	10
1-FORMAL DAYANAK	11
2-AMAÇ	11
3-KAPSAM	11
4-EĞİTİM FAALİYETLERİ	12
5-İÇ TETKİK FAALİYETLERİ	12
6-BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ YGG FAALİYETLERİ	15
7-ALO 181TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ FAALİYETLERİ	15
8-HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ	16
9-ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ	21
10-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ	21
11-ÇALIŞAN/İÇ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	23
12-TSE 2. GÖZETİM DENETİMİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME	24
13-SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ'NİN AMACI	25
14-DİĞER PROJE VE FAALİYETLER	26
15-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ LANSMANI	29
16-DEĞERLENDİRME	36
17-SONUÇ	36
KYS KAPSAMINDA 2015/2016 YILI AKILLI/SMART HEDEFLERİMİZ	37
TKGM KYS ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET ANALİZİ	39

SUNUŞ



Türkler, Anadolu toprakları üzerinde devlet kurduklarında, her alanda bugün dahi önemli sayılacak uygarlık örnekleri vermişlerdir. Standard konusu da bunlar arasındadır. Bundan beşyüzonüç yıl önce Bursa, Edirne, Sivas, Erzurum, Diyarbakır, Çankırı, Aydın, Mardin, Karahisar, Musul, Rize, Amasya, İçel, Arapkir, Karaman ve daha pek çok yerin mahalli özelliklerine ve üretim çeşitlerine göre standard kuralları konulmuş ve ciddi olarak uygulanmıştır.

Dünyanın ilk standard kanunu 1502 tarihli ve zamanın OSMANLI padişahı Veli namı Sultan II. Bayezit Han tarafından çıkarılan “**Kanunname-i İktisab-ı Bursa**”, bu gerçeği doğrulayan ve yazılı en eski belgedir. Bu fermenda söz-konusu 48 standardizasyon mevcuttur.

Kalkınmanın temel taşlarından biri olan standardın öneminin yüzyıllar önce Türkler tarafından kavrandığını ifade eden bu belgede bugünkü anlamda, kalite gibi esaslar ile narh ve ceza hükümlerine yer verilmiştir.

Kanunname-i İktisab-ı Bursa'nın gün ışığına çıkarılması ile dünya standard tarihine önemli bir belge kazandırılmış, Türk milletinin, medeni aleme bu yönden tanıtılmış ve milli bir hizmetin yerine getirilmiş olduğuna inanıyoruz.

Dünyada kalite anlayışı, 1960'lı yıllardan itibaren kendini yenileyerek insan odaklı olmaya başlamıştır. Kalitenin sadece üretim kontrolüyle görevli kişilerin değil tüm çalışanların sorumluluğunda olduğu ön plana çıkarılmıştır. Kalite üzerine, değişik bakış açıları ve değişik ekoller tarafından farklı tanımlar vardır.

Genel bir tanım olarak; kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)'nin kalite tanımı ise; bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü, kalitedir.

Kamu yönetiminin temel unsurlarından biri olan Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu Sisteminin kamu kurumlarınca sunulan hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin artırılması, uluslararası hizmet standartları ve kalitesinin yakalanması, katılımcı ve paylaşımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetim anlayışının yerleştirilebilmesi için gelişen ve değişen ihtiyaçları karşılayabilecek nitelikte olması önem arz etmektedir.

İyi işleyen bir kamu yönetiminin, aynı zamanda iyi işleyen vatandaş odaklı hizmet sunumu rejimiyle mümkün olabileceği gerçeği de dikkate alındığında, çağın gereksinimlerine cevap verebilen, işlevsel ve çözüm odaklı politikaların geliştirilmesi zorunluluğu aşikardır.

Yasal ve yapısal değişiklikler gerektiren reform ve iyileştirmeler kadar önemli olan bir değişim aracı da, vatandaşın günlük yaşamını kolaylaştıracak “Kamusal Süreçlerde” iyileştirmeler yapacak olan “yenilikçi” çözümlerdir.

Bugün, küreselleşmenin etkisiyle yönetim anlayışı önemli ölçüde değişmektedir. Türkiye’de Kalite Yönetim Belgesine sahip olan birçok kuruluşun kalite iyileştirme araçlarını yeterince kullanamadığı ve gerekli iyileştirme performansını gösteremediği bilinmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü sürekli iyileştirmeye devam ederek kendisini geliştirmekte, teknolojiyi takip etmekte ve gelişen kamu yönetim anlayışını kendi bünyesinde uygulayarak, Kalite Yönetim Sistemini sürekli geliştirmektedir.

Şeyh Edebali’nin Osmanlı Devleti’nin kurucusu Osman Gazi’ye öğüdü olan **“İnsanı yaşat ki devlet yaşasın”** anlayışı kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü olarak 168 yıllık sermayemizi, bilgi birikimimizi, kurum hafızamızı gelişen teknoloji ile entegre ederek, değişen talepleri karşılama noktasında müşteri memnuniyeti adına **“vatandaş odaklı hizmet sunumu”** nu ilke edinmiş durumdayız.

Kurumsal başarıımızı belirleyen en önemli unsurlardan olan kalite anlayışımız, kurumsal ilerleyişini hız kesmeden sürdürmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kurumsal stratejik plan kapsamında yürütülen projelerin altlığını oluşturmakta ve uygulama birliği sağlamaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında **TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi** ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiştir.

Genel Müdürlüğümüzce SMART hedeflerle yönetim sistemi benimsenmiş olup, Genel Müdürlüğümüz birimlerinin hazırladığı süreçler; tanımlanabilir, ölçülebilir, yenilenebilir, iç ve dış fayda sağlayıcıların istek ve beklentilerini karşılayabilir ve kontrol edebilir durumdadır.

Görev ve yetki alanına giren konularda ülkemizde öncü ve sektöründe lider kurum olan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetlerini modern yönetim anlayışı konseptine uygun olarak sürdürmektedir.

Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum bir hale getirilmesinde rol almıştır.

2013 yılı itibariyle 1073 birimimiz TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi almaya hak kazanmış olup, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü tüm kamu kurumları içerisinde en fazla birimini Kalite Yönetim Sistemine dahil eden kamu kurumu olmuştur.

KYS ile **öneri sistemi** oluşturularak personelimizin kurum vizyon ve misyonuna fayda sağlayabilecek projeleri hazırlaması teşvik edilerek yönetim kavramı uygulamaya konulmuştur. Bu sayede öneri kutularımız memnuniyeti ağırlar hale gelmiştir. Ayrıca tüm birimlerimizde oluşturulan İyileştirme Takım Çalışmaları neticesinde, **Ön Başvuru Sisteminin Standartlaşması** ve **Teknik Arşivin Sayısal Ortama Aktarımı** projeleri uygulamaya geçirilerek zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmış, hizmet sunum kalitesi artmıştır.

Birimlerimiz vatandaşa verilen hizmet kalitesinin artması nedeniyle **İnsana Saygı Ödülü** almış ve örnek kurum konseptine ulaşmış olması nedeniyle, valilikler ve kaymakamlıklarca örnek kurum olarak gösterilmiştir.

KYS Uyumu ve Modern Hizmet Sunumu Kapsamında;

- 7 gün 24 saat hizmet veren Alo 181 Çağrı Merkezi hizmet vermeye başlamıştır.
- E-Tahsilat ile Tapu Harçları sorgulanarak Döner Sermaye harçları yatırılmaktadır.
- Tapu İşlemleri Sorgulama hizmeti ile elektronik ortamda işlemin ne aşamada olduğu takip edilebilmektedir.
- TAKBİS Kitap hizmeti ile kullanıcılara standart yol haritası oluşturulmuştur.
- E-Randevu ile vatandaşlara elektronik ortamda randevu hizmeti sunulmaktadır.
- EBYS ile kağıtsız ofis dönemine geçilmek suretiyle maliyet ve zaman tasarrufu sağlanmış olup; değerli yöneticilerimiz ve çalışanlarımızla beraber EBYS Projesi sayesinde;
 - **193 Ağaç kurtardık.**
 - **500.000 TL posta ücreti,**
 - **15.000 top kağıt,**
 - **375 yazıcı toneri tasarruf ettik.**
 - **Resmi yazışmalarımızı elektronik ve güvenli şekilde arşivledik, fiziki evrak ihtiyacını ortadan kaldırdık, tek tuşla anlık dolaşımını sağladık.**
 - **Birimlerimizdeki yazıcı gereksinimi %60 oranında azaltmayı başardık.**
- MEGSİS ile taşınmazlara ait kadastro temel bilgileri elektronik ortamda vatandaşların hizmetine sunulmuştur.
- LİHKAB lar açılarak hizmet sunum konsepti uluslararası uyumda modernize edilmiştir.
- Hizmet Takip Masalarımız memnuniyeti ağırlamaktadır.



Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum bir hale getirilmesinde rol almıştır.

Küresel Kalite Yönetim Sisteminin Genelde Kurumumuza Sağladığı Faydalar;

- Yönetim Bilgi Sistemlerinin altlığının oluşturularak kurulumunun sağlanması,
- Maliyetlerin azaltılması,
- Çalışma veriminin artırılması,
- Kağıtsız ofis döneminin başlatılması,
- Hizmet sunumunda;
 - minimum risk,
 - optimum kalite,
 - maksimum süratin sağlanması,
- Vatandaş memnuniyetinin sağlanması,
- Çalışan motivasyonunun artırılması,
- Kaynakların verimli kullanımı,
- Verilen hizmetin ülke genelinde aynı standartta sunulması,
- Kurumsal performansın artırılması,
- Bilginin performansa dönüştürülmesi,
- Bilgi erişimi, paylaşımı ve transferinin sağlanması,
- MUDA'ların ortadan kaldırılması, (bir değer üretmeden kaynak tüketiminin sonlandırılması)

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, kamu kurumları içerisinde tüm birimlerini kalite yönetim sistemine dahil eden tek kurum olmuştur. Kurumumuz, Dünya genelinde özel sektörde yoğunlukla uygulama alanı bulan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında ülkemizde kamusal alanda örnek ve lider bir kurumdur.

Çalışmanın niceliğinden daha çok nitelikte artırılması gerektiğine vurgu yapan **Peygamberimizin** “İki Günü Eşit Olan Zarardadır” hadisi ile, **monotonluğu aldanmışlık** olarak belirtmekte, kamusal çalışmalarda, **teknolojide her türlü yeniliğe açık olunması ve insanların kendilerini insani ilişkilerde geliştirmesi gerekliliğine** vurgu yapmakta ve **insanlar çalışmaya teşvik edilmektedir.**

Kurumumuz durumsal ve konumsal çalışmalarında bu sözü kendine şiar edinmiştir. Bu uyumda Kalite Yönetim Sistemi süreci kurumsal ilerleyişimize hız kazandırarak katkı sağlamış olup, ”Hizmette Kalite, Kalitede Süreklilik” uyumunda devam edecektir.

Reaktif ve Proaktif yaklaşımlar hususunda destinasyon sahibi olan TKGM, değişim yönetimi bilinciyle, şikayeti değil memnuniyeti yönetmeyi ilke edindiğini güncel olarak görsellere ve kullanıma sunmuştur.

KYS 2014 yılı programı çerçevesinde TSE tarafından yapılan 3. taraf bağımsız denetim faaliyeti sonucunda (1. Gözetim Tetkiki) Kurumumuz; 13 Merkez Birim 22 Bölge Müdürlüğü 957 Tapu ve 81 Kadastro Müdürlüğü olmak üzere toplam 1073 birimimiz TS EN ISO 9001:2008 KYS ve IQNET belgesinin geçerliliğinin devamına karar verilmiş olup; 2015 yılında ise; 1086 birimimiz 18 – 22 Mayıs 2015 haftasında TSE tarafından 2. gözetim tetkikine tabidir.



Bu kapsamda;

Kurumumuzun 2015-2019 Stratejik Planı ve TKGM Eğitim Kurulu'nun 26.09.2014 tarih 64478 sayılı kararı kapsamında KYS çalışmalarının bundan sonraki dönemde de devamının sağlanabilmesi, vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi ve Türk Standardları Enstitüsü'nün Kurumumuza yönelik olarak 2015 yılı ikinci gözetim tetkiki faaliyetine hazırlık amacıyla;

1-"Kalite Yönetim Sistemi 2014 Yılı Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi ve 2015 Yılı Hedeflerinin Belirlenmesi" ve Genel Müdürlüğümüzün Hedeflerinin Gerçekleştirilmesini Engellenecek Risklerin Tanımlanması, Analiz Edilmesi ve Gerekli Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla "Risk Yönetim Sistemi" Eğitimi Makam'ın 12.12.2014 tarihli ve 90120 sayılı Olur'u gereği 18 – 22 Aralık 2014 tarihleri arasında 5 gün süre ile Nevşehir ilinde yapılmıştır.

Eğitim Programına; Üst Yöneticiler, Kalite Denetçileri, TKGM Merkez ve Taşra Teşkilatı Risk Yönetim Çalışma Grubu katılmıştır.

2- 19.01.2015 tarih ve 12268 sayılı Makam Olur'u gereği, Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerini kapsayacak şekilde 19 Ocak – 01 Mart 2015 tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinin organizasyonunda iki gün süreli " Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlükleri Kalite Yönetim Sistemi Sürekli İyileştirme Eğitim Programı" çerçevesinde Genel Müdürlüğümüzce eğitici desteği verilmek suretiyle eğitimler yapılarak tamamlanmıştır.

Eğitim Programına; Bölge Müdürleri ve Yardımcıları tüm Birim Müdürleri, Kalite Denetçileri, İç Tetkikçiler, Bölge Kalite Yönetim Temsilcileri ve Yardımcıları ile Birim Kalite Sorumluları ve Yardımcıları katılmıştır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi Kapsamında Kurumumuz Merkez ve Taşra Birimlerinde TS EN ISO 9001:2008 Standartlarına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için "İç Tetkik Prosedürüne" göre her birimin yılda en az bir defa tetkik edilmesi gerektiğinden, **19.01.2015 tarih ve 12268 sayılı Makam Olur'u gereği;**

1-Bölge Müdürlükleri yetki alanında bulunan Tapu Müdürlükleri ve Kadastro Müdürlükleri İç Tetkikleri, 19 Ocak – 03 Nisan 2014 tarihleri arasında "2015 Yılı Taşra Birimleri İç Tetkik Planı" çerçevesinde "Bölge Müdürlükleri Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Listesi" uyumunda, Bölge Müdürlükleri gözetiminde görevlendirilen İç Tetkikçiler tarafından yapılmıştır.

2-Merkez Birimlerinin İç Tetkikleri 02 – 13 Mart 2015 tarihleri arasında "2015 Yılı Merkez Birimleri İç Tetkik Planı" çerçevesinde görevlendirilen Kalite Denetçileri tarafından yapılmıştır.

3-Bölge Müdürlükleri İç Tetkikleri, 06 – 17 Nisan 2015 tarihleri arasında “2015 Yılı Bölge Müdürlükleri İç Tetkik Planı” çerçevesinde görevlendirilen Kalite Denetçileri tarafından yapılmıştır.

4-Makam’ın 19.01.2015 tarihli ve 12268 sayılı Olur’u kapsamında 22 Bölge Müdürlüğümüzce 18 Nisan – 03 Mayıs 2015 tarihlerinde Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantıları (YGS) yapılarak daha geniş bir odaklanma sağlanmıştır.

Ayrıca, bahse konu eğitim programı / faaliyeti esnasında Kalite Denetçileri, 22 Bölge Müdürleri ve İç Tetkikçiler ile ayrı ayrı ve birlikte olmak üzere toplantılar yapılarak 2015 yılı Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları ve önerilere ilişkin beyin fırtınası tekniği kullanılarak fikir alışverişinde bulunulmuştur.

Eğitimde Kurumumuzun Misyon, Vizyon ve Kalite Politikası 2015-2019 Stratejik Plan ışığında 22 Bölge Müdürlüğümüzün Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapmış oldukları faaliyetleri ile geleceğe yönelik hedeflerini içeren sunumları katılımcılar ile paylaşılmıştır.

TS EN ISO 9001:2008 KYS Standartları ve İç Tetkik Prosedürü kapsamında Kurumumuzun Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1086 birimizin İç Tetkik faaliyeti 17.04.2015 tarihinde Kalite Denetçileri ve İç Tetkikçiler tarafından bitirilerek TSE tarafından 18 – 22 Mayıs 2015 haftasında yapılacak olan 2. gözetim denetimine hazır hale getirilmiştir.

13.04.2015-20.04.2015 tarihleri arasında bağımsız MAK Danışmanlık Araştırma Firması’na 40.000 kişilik örneklem üzerinden yaptırılan “Memnuniyet Araştırması” çalışması sonucu müdürlüklerimizin vermiş olduğu hizmet kalitesinden memnuniyet oranı % 97 olarak belirlenmiştir. Kendi bünyesinde kurumsal kalite kontrolü adına Tapu Kadastro Müdürlüklerinde yapılan işlemlerin belli bir oranını bizzat arayarak kendi kendini test eden kurumumuz bağımsız bir araştırma firmasına, yaptığı işlemlerde Vatandaş Memnuniyetini test ettirebilmesi Türkiye’de kamu kurumlarına örnek bir özgüven çalışmasıdır.

Kamusal, Kurumsal, Konumsal ve Durumsal Değerleri ile T.C. Devletin vazgeçilmez sigortası Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünce gerçekleştirilen çalışmaların gelecek yıllara ışık tutarak Kurumumuzu Misyon ve Vizyonuna ulaştırması dileği ile çalışmalarda emeği bulunanlar, katılımcılar, iç ve dış müşteriler ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ederiz.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi uyumunda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu TSE tarafından yapılacak olan 2. Gözetim Tetkiki öncesinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına esas oluşturmak üzere Üst Yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulmuştur.

Saygılarımla...

Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı



Yürürlük Tarihi: 01.07.2007

Rev. No. Tarihi: 02/02.10.2012



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

MİSYON

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

VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

KALİTE POLİTİKASI

1. Mülkiyet verilerinin bilgi sistemi ortamında sunulması, mülkiyet ile ilgili sorunların bitirilmesi, devlete ve vatandaşa ait gayri menkullerin envanterinin elde edilmesi, vergi kayıplarının önlenmesi, düzenli kentleşme sağlanması, yatırım ortamının iyileştirilmesi ve Türkiye Ulusal Bilgi Sistemi'nin (e-devlet) altlığının oluşturulması sağlanacaktır.
2. Hizmet verilen vatandaş ve kuruluşların (paydaş) memnuniyetini ön plana çıkaran bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışı ile hizmette kalite ve kalitede süreklilik sağlanacaktır.
3. TS EN ISO 9001:2008 standardına göre kurulmuş olan kalite yönetiminin de; sürekliliğinin ve gelişiminin sağlanması, kalitenin ancak takım çalışması ile sürdürülebileceğine inanarak, birlikte çalışılan tedarikçiler ve paydaşlarla takım ruhu ve ortak akıl yöntemi ile çalışılacaktır.
4. Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilecek, eğitim, iletişim ve motivasyon imkânları artırılarak kurumsal aidiyet duyguları pekiştirilecektir.
5. Her türlü kaynağın etkili ve verimli şekilde kullanımı için gerekli tedbirler alınacak ve bu amaçla diğer kuruluşlarla işbirliği yapılacaktır.
6. Görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara uyulacaktır.
7. Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için bilimsel ve teknolojik gelişmeler takip edilerek, yeniliklerin Kuruma zamanında transferi sağlanacaktır.
8. Kurumumuzca sunulan kamu hizmetinde mesleki etik ilkelerine uygun davranılacaktır.
9. Çevre bilincinin oluşturulması, korunması ve geliştirilmesine katkı sağlanacaktır.


Davut GÜNEY
Genel Müdür

1- FORMAL DAYANAK:

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlük Makamı'nın 16.01.2012 tarih 1723(2012/1) ve 1724(2012/2) sayılı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yetki Görev ve Sorumlulukları Hakkında Genelgeleri ile Merkezde Kalite Şube Müdürlüğü, 22 Bölge Müdürlüklerimizde ise Kalite, Halkla İlişkiler ve Hizmet Değerlendirme Şube Müdürlüklerimiz kurulmak suretiyle yasal sürece dahil edilmişlerdir.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca yürütülen TS EN ISO 9001:2008 standardına uygun Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme çalışmaları sonucunda, merkez ve taşra olmak üzere 1073 birimimizin tamamı 2013 yılında Türk Standartları Enstitüsü tarafından yapılan 3. Taraf Bağımsız Denetim sonucunda Kalite Yönetim Sistemi ve IQNET Belgesi almıştır.

Kurumumuzun 2015 – 2019 Stratejik Planı ve 26.09.2014 tarih 64478 sayılı TKGM Eğitim Kurulu Kararı doğrultusunda KYS çalışmalarının bundan sonraki dönemlerde de devamının sağlanabilmesi vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve Türk Standardları Enstitüsü'nün Kurumumuza yönelik 2015 yılı 2. Gözetim Denetimi faaliyetlerine hazırlık amacıyla Makam'ın 12.12.2014 tarih 90120 sayılı ve 19.01.2015 tarih 12268 sayılı Olur'ları gereği gerekli faaliyetlere bağlanmıştır.

2- AMAÇ:

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarında TS EN ISO 9001:2008 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksiklik ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan KYS' nin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için "İç Tetkik Prosedürüne" göre her birimin yılda en az bir defa tetkik edilerek sistem kalifikasyonunun sağlanmasıdır.

3- KAPSAM:

TS EN ISO 9001:2008 Standardı uyumunda Makam'ın 12.12.2014 tarih 90120 sayılı ve 19.01.2015 tarih 12268 sayılı Olur'ları ile kapsam belirlenmiş olup;

18 - 22 Aralık 2014	Merkez ve Taşra Teşkilatı "Kalite Yönetim Sistemi 2014 Yılı Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi ve 2015 Yılı Hedeflerinin Belirlenmesi" ve "Risk Yönetim Sistemi" Eğitimi
19 Ocak - 01 Mart 2015	Taşra Teşkilatı "KYS Sürekli İyileştirme" Eğitimi
19 Ocak - 03 Nisan 2015	Taşra Teşkilatı (1051 Birim) İç Tetkikleri
02 - 13 Mart 2015	Merkez Teşkilatı (13 Birim) İç Tetkikleri
06 - 17 Nisan 2015	Bölge Müdürlükleri (22 Birim) İç Tetkikleri
18 Nisan - 03 Mayıs 2015	Bölge Müdürlükleri YGG Toplantısı
11 - 15 Mayıs 2015	TKGM YGG Toplantısı

Bu takvim çerçevesinde faaliyetler gerçekleştirilmiştir.

4- EĞİTİM FAALİYETLERİ:

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi yaygınlaştırma, güncelleme ve sürekli iyileştirme ile “Kalite Yönetim Sistemi 2014 Yılı Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi ve 2015 Yılı Hedeflerinin Belirlenmesi” Eğitim çalışmaları kapsamında;

1-“Kalite Yönetim Sistemi 2014 Yılı Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi ve 2015 Yılı Hedeflerinin Belirlenmesi” ve Genel Müdürlüğümüzün Hedeflerinin Gerçekleştirilmesini Engelleyecek Risklerin Tanımlanması, Analiz Edilmesi ve Gerekli Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla “Risk Yönetim Sistemi” Eğitimi Makam’ın 12.12.2014 tarihli ve 90120 sayılı Olur’u gereği 18 – 22 Aralık 2014 tarihleri arasında 5 gün süre ile Nevşehir ilinde yapılmıştır.

Eğitim Programına; Üst Yöneticiler, Kalite Denetçileri, TKGM Merkez ve Taşra Teşkilatı Risk Yönetim Çalışma Grubu katılmıştır.

2- 19.01.2015 tarih ve 12268 sayılı Makam Olur’u gereği, Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerini kapsayacak şekilde 19 Ocak – 01 Mart 2015 tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinin organizasyonunda iki gün süreli “ Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlükleri Kalite Yönetim Sistemi Sürekli İyileştirme Eğitim Programı” çerçevesinde Genel Müdürlüğümüzce eğitici desteği verilmek suretiyle eğitimler yapılarak tamamlanmıştır.

Eğitim Programına; Bölge Müdürleri ve Yardımcıları tüm Birim Müdürleri, Kalite Denetçileri, İç Tetkikçiler, Bölge Kalite Yönetim Temsilcileri ve Yardımcıları ile Birim Kalite Sorumluları ve Yardımcıları katılmıştır.

5- İÇ TETKİK FAALİYETLERİ:

İç Tetkikler; Kurumumuzda uygulanmakta olan KYS’ nin yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini ölçmek, sistemin işleyişini, birimlere sağladığı katkıları, iyileştirmeleri, iyileştirmeye açık yönleri değerlendirmek, 3. Taraf Gözetim Tetkikine hazır hale gelmek ve üst yönetimi bilgilendirmek amacını taşımaktadır.

Genel Müdürlük Merkez Birimlerinde İç Tetkikler, TS EN ISO 9001:2008 KYS Standardlarının 8.2.2. maddesi gereğince İç Tetkik Prosedürü doğrultusunda ve ISO 19011 kılavuzluğunda 02 – 13 Mart 2015 tarihleri arasında İç Tetkik planına uygun olarak Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

Bölge Müdürlüklerimiz yetki alanında bulunan 1051 Müdürlüğümüzün İç Tetkikleri ise 19 Ocak - 03 Nisan 2015 tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinde görevli İç Tetkikçiler tarafından tamamlanmıştır.

Ayrıca; 22 Bölge Müdürlüğümüze ilişkin İç Tetkik, Takip Tetkiki ve Kontrolleri 06 - 17 Nisan 2015 tarihleri arasında Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

KYS Standardları beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan KYS Dokümantasyonu incelenerek İç Tetkikler, İç Tetkik Prosedürü gereği aşağıda maddeler halinde belirtildiği üzere üç ana grupta gerçekteştirilmiştir.

4.1 İç Tetkikler Üç Ana Grupta gerçekteştirilir:

- Kalite Sisteminin Tetkiki
- Süreçlerin ve Teçhizatın Tetkiki
- Hizmet Kalitesinin Tetkiki

4.1.1 Kalite Sisteminin Tetkiki:

- Organizasyon
- Sorumluluk ve Yetkileri (Görev Tanımları)
- Dokümantasyonu:

(Kalite El kitabı, Prosedürler, Talimatlar, Süreçler, Destek Dokümanları, Kayıtlar)

4.1.2 Süreçlerin ve Teçhizatın Tetkiki:

- Çalışanlar
- Makine ve Kontrol Teçhizatları
- Fiziki Şartlar
- Süreçler ve Faaliyetler
- Satın alınan Malzemelerin Kontrolü

4.1.3 Hizmet Kalitesinin Tetkiki

- Hizmet Uygulamalarını
- Vatandaş memnuniyetinin ve hizmet performansının ölçülmesi ve vatandaş şikayetlerinin değerlendirilmesi.

Merkez ve Taşra Teşkilatımız olmak üzere toplam 1086 birimimizde Kalite Denetçileri ve İç Tetkikçiler tarafından İç Tetkik prosedürüne uygun olarak yapılan İç Tetkikler neticesinde, birimlerde tespit edilen minör uygunsuzluklar ve yapılacak düzeltici faaliyetler İç Tetkik Raporuna bağlanmıştır. **Tespit edilen uygunsuzluklar genel olarak aşağıdaki gibidir.**

- Standart Dosya Planına uygun olarak FR.252 kodlu “Dosya Muhteviyatı Döküm Formu” nun yazışma klasörlerinde kullanılmadığı,
- Kurumun stratejik planı ve kalite hedefleri hakkında müdürlük personelinin bilgilendirilmesi gerektiği,
- Müdürlük tarafından Afış, Broşür, Bilgilendirme ve yönlendirme dökümanlarının çerçevesi olarak kurumsal kimlik kılavuzu konseptinde sergilenmesi gerektiği,
- Her türlü toplantılarda “FR” kodlu formların kullanılması gerektiği,
- Müdürlüğün yangın güvenlik sisteminin gerekli standartlara uygun olması gerektiği,
- Müdürlük personelinin hizmet sunum konsepti kapsamında kurumsal kimlik kılavuzuna uygun olarak personel tanıtım kartlarının olması gerektiği,

- Uygulama birliği ve görsel bütünlüğü sağlayabilmek adına bağlı birimlerdeki fiziki yapılanma esnasında tefrişat ve büro malzemeleri seğiminde kurumsal kimlik kılavuzuna uygun olarak hareket edilmesi gerektiği,
- Bölge müdürlüğü binasının girişinde eski logoların kullanıldığı görülmüş olup bahse konu logoların kaldırılarak kurumsal kimlik kılavuzuna uygun tabelalandırmanın yapılması gerektiği,
- FR.361- Kodlu ‘‘Teslim Formunun’’ (izin veya görevden ayrılma) kullanılmasına zen gösterilmediği,
- İyileştirme takım çalışmalarına gereken önemin gösterilmediği yetersiz olduğu, çok güçlü bilgi birikimi ve tecrübeye sahip olan Bölge Mdrlklerimizden iyileştirme takım çalışmalarına önem vermesi gerektiği,
- Birimlerdeki olumsuz fiziki şartların ivedilikle düzeltilmesi gerektiği,
- Acil durumlar için hazırlanan Acil Durum Eylem Planlarının genel olarak güncel olmadığı,
- Detaylı organizasyon şemalarını güncellenmesinde gereken önemin gösterilmediği,
- Birim süreçlerinin performans izlemesi, değerlendirilmesi ve raporlanmasının yetersiz olduğu, Süreç raporlarının takibinde gerekli özenin gösterilmediği.
- Bölge Müdürlüklerinin aktif çalıştığı, yürütmekte oldukları yeni projelerin mevcut olduğu ancak bu projelerle ilgili tanıtım eksikliği olduğu,
- Eğitimler planlanırken personelin eğitim ihtiyaçları belirlenerek, paralel oturumlarla optimum verim sağlanması ve **Detaylı Eğitim Planlama Cetvelinin** hazırlanması gerektiği,
- Personel eğitim katılım takip cetvelinin hazırlanması gerektiği,
- Bölge Müdürlüğü 060 kodlu kalite yönetim sistemi dosyasının standart dosya planı kapsamında tutulduğu fakat içeriklerinin kalite şube müdürlüğü yazışma kodlarına uygun olarak düzenli hale getirilmesi gerektiği,
- Bölge Müdürlüğü yetki alanındaki bağlı birim arşiv hizmetlerinin; Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, TKGM 2010/20 sayılı dosya arşiv genelgesi, 2012/8 sayılı Fiziki Arşiv Standartları Genelgesi ve Standart Dosya Planı kapsamında yürütülmesine zen gösterilmesi gerekliliği, bu kapsamda sıcaklık ve nem oranları takip cetveli verileri uyumunda gerekli iklimlendirmenin sağlanması,
- Arşivde görevli personellerin eldiven ve maske kullanması, eğitim ve bilgilendirilme kayıtlarının tutulması gerektiği,
- Birimlerimizde işletilen çay ocağında çalışan personelin periyodik portör muayenelerinin olmadığı,
- Hizmet satın alımıyla yürütülen temizlik, güvenlik, yemek, v.b. faaliyetlere ilişkin tedarikçi değerlendirme ve performans kriterlerinin olmadığı,
- KYS hedeflerinin takibinin optimum düzeyde yapılmadığı.
- Başbakanlık, TKGM Hizmet Standartları güncellik destinasyonunun sağlanmadığı,
- Tek tip öneri kutusu belirlenmeli ve TKGM Kalite Politikası ve etik ilkeler modern bir şekilde erevelettirilerek bağlı birimlerin tamamına dağıtılmak suretiyle standartlaşmanın sağlanması gerektiği, KYS kapsamında öneri kutularının kurumsallaşma adına merkez ve taşra teşkilatlarının tamamında standart hale getirilmediği.

- Güvenlik açığı bulunan birimlerimizde güvenlik açığının giderilmesi gerektiği,
- Tapu senedi sunuş konseptinin önem ve değeri açısından “EN” çalışmasının yetkili iyileştirme takımınca yapılarak uygulanabilirlik uyumunda “HİT” bir proje çalışmasının yapılması gerektiği,
- Hizmette kalite kalitede devamlılık ve Bilginin performansa dönüştürülebilmesi için **takım çalışmasına** ve ortak akıla ihtiyaç olduğu,

Belirtilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gerekli Takip Tetkikleri yapılmıştır. Yapılan iç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukla ilgili Düzeltici Faaliyetler başlatılmış olup, İyileştirme Takım çalışmaları, Öneri Sistemi uygulamaları ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler ile sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

6- BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ YGG FAALİYETİ:

Bölge Müdürlükleri 06 – 17 Nisan 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilen İç Tetkik faaliyetlerini takiben YGG toplantılarını, 18 Nisan – 03 Mayıs 2015 haftasında “Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürü’ne” uygun olarak tamamlamışlardır.

7- ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ FAALİYETLERİ:

Modern yönetim anlayışı **KYS** ve **Etik değerler** konsepti çerçevesinde vatandaşa sunduğumuz hizmetin kalitesini arttırmak iş ve işlemlere hız kazandırmak, Genel Müdürlüğümüz ile vatandaş arasında faydalı, etkin ve iyi bir iletişim için çalışan **ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ** aracılığı ile yapılan bilgilendirilmelere ilişkin performans aşağıda belirtilen uyumdadır.

15.09.2014 – 30.04.2015 tarihleri arası Alo 181 hattına gelen Tapu ve Kadastro çağrılarıyla ilgili özet veriler aşağıdaki gibidir.

Başlık	Değer
Toplam çağrı sayısı	44414
En çok sorulan konu	Tapu İşlemleri
En çok arayan il	İstanbul
En az arayan il	Gümüşhane
Geri Dönüş Memnuniyet oranı	% 93,55
Bilgi çağrı sayısı	31055
Randevu işlemleri çağrı sayısı	12858
Şikâyet çağrı sayısı	457
İhbar çağrı sayısı	44
Tapu İşlemleri Çağrı Sayısı	43220
Teknik İşlemler Çağrı Sayısı	730
Kadastro İşlemleri Çağrı Sayısı	464



15.09.2014 – 30.04.2015 tarihleri arası, Bildirim kaydı/kayıtları hakkında geri dönüş yapılan 3656 vatandaşımızın memnuniyet oranı % 93,55 olmuştur.



8- HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ:

Bölge müdürlüklerimizde hizmet takip masası uygulamaları ile etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için “Müşteri Memnuniyeti Anketi” uygulamaları yapılmaktadır. Bu kapsamda;

2011 yılında 85.038 vatandaş ile yapılan anket sonucu **% 95.11** memnuniyet,

2012 yılında 132.061 vatandaş ile yapılan anket sonucu **% 96.81** memnuniyet,

2013 yılında 163.874 vatandaş ile yapılan anket sonucu **% 97.56** memnuniyet,

2014 yılında 210.501 vatandaş ile yapılan anket sonucu **% 98.34** memnuniyet,

sağlandığı görülmektedir. Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları ilk yıllara göre uyumlu bir şekilde artış göstermektedir.

2015 yılında bağımsız MAK Danışmanlık Araştırma Firması’na 40.000 kişilik örneklem üzerinden yaptırılan “**Memnuniyet Araştırması**” çalışması sonucu müdürlüklerimizin vermiş olduğu **hizmet kalitesi memnuniyet oranı % 97** olarak belirlenmiştir.

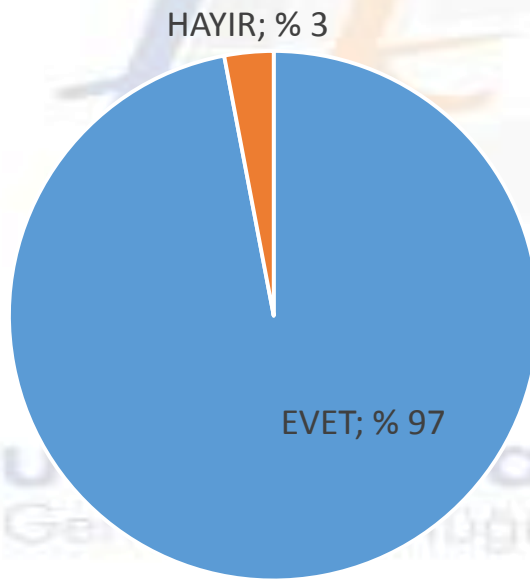
Söz konusu “**Memnuniyet Araştırması**” sonucunda, çalışmayı gerçekleştiren bağımsız MAK Danışmanlık Araştırma Firması’nın kurumumuzla ilgili algısı; **“Öyle ki Tapu Kadastro Kurumu bugüne kadar memnuniyet araştırması yaptığımız farklı kurumlar içinde tartışmasız bir başarı örneği olarak dikkatimizi çekmiştir.”** şeklindedir.

TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ANKET ANALİZİ

YILLAR	TAPU MÜDÜRLÜĞÜ		KADASTRO MÜDÜRLÜĞÜ		TKGM GENEL	
	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI		
2011	85.038	95,11%			85.038	95,11%
2012	116.072	97,63%	15.989	95,98%	132.061	96,81%
2013	135.330	97,89%	28.544	97,23%	163.874	97,56%
2014	173.761	98,37%	36.740	98,31%	210.501	98,34%

13.04.2015-20.04.2015 TARİHLERİ ARASINDA BAĞIMSIZ MAK DANIŞMANLIK ARAŞTIRMA FİRMASI'NA 40.000 KİŞİLİK ÖRNEKLEM ÜZERİNDEN YAPTIRILAN "MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI" ÇALIŞMASI SONUCU

TAPU MÜDÜRLÜĞÜ TARAFINDAN SİZE VERİLEN HİZMETİN KALİTESİNDEN MEMNUN MUSUNUZ?



TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ANKET ANALİZİ

TAPU MÜDÜRLÜKLERİ HİZMET DEĞERLENDİRME ANKET ANALİZİ						
SORULAR	2012 (116.072 örneklem)		2013 (135.330 örneklem)		2014 (173.761 örneklem)	
1-İşleminiz başvuru yaptığınız gün içerisinde bitirildi mi?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	85,24%	14,76%	89,53%	10,47%	88,40%	11,60%
2-İşleminiz size verilen randevu saatinde tamamlandı mı?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	98,04%	1,96%	98,49%	1,51%	99,12%	0,88%
3-İşleminizle ilgili verilen bilgiler sizce yeterli miydi?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	98,59%	1,41%	98,89%	1,11%	99,24%	0,76%
4-Tapu müdürlüğünün işleyişi ile ilgili beğenmediğiniz bir husus var mı?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	7,84%	92,16%	3,95%	96,05%	3,37%	96,63%
5-Tapu Müdürlüğümüzün genel olarak fiziksel durumunu nasıl buldunuz?	İYİ/ÇOK İYİ	KÖTÜ/ÇOK KÖTÜ	İYİ/ÇOK İYİ	KÖTÜ/ÇOK KÖTÜ	İYİ/ÇOK İYİ	KÖTÜ/ÇOK KÖTÜ
	91,96%	8,04%	96,26%	3,74%	97,13%	2,87%

KADASTRO MÜDÜRLÜKLERİ HİZMET DEĞERLENDİRME ANKET ANALİZİ															
SORULAR	2012 (15.989 örneklem)					2013 (28.544 örneklem)					2014 (36.740 örneklem)				
1-İşleminiz başvurunuzdan itibaren ne kadar sürede karşılandı? TKGM hizmet standartlarına uygun mu?	EVET	HAYIR				EVET	HAYIR				EVET	HAYIR			
	% 90.01	% 9.99				% 89.78	% 10.22				% 93.81	% 6.19			
2-Telebinizi isteklerimize uygun olarak karşıladı mı?	EVET	HAYIR				EVET	HAYIR				EVET	HAYIR			
	% 97.76	% 2.24				% 98.70	% 1.30				% 99.15	% 0.85			
3-Ödediğiniz hizmet bedeli hakkında detaylı olarak bilgilendirildiniz mi?	EVET	HAYIR				EVET	HAYIR				EVET	HAYIR			
	% 94.82	% 5.18				% 97.94	% 2.06				% 98.31	% 1.69			
4-Hizmet almanız sırasında görevlinin/sorumlunun tutumu nasıldı?	İYİ	ORTA	KÖTÜ			İYİ	ORTA	KÖTÜ			İYİ	ORTA	KÖTÜ		
	% 93.29	% 5.02	% 1.69			% 93.98	% 5.45	% 0.57			% 98.08	% 1.60	% 0.32		
5-Size daha iyi bir hizmet verebilmemiz için bir öneriniz var mı?	EVET		HAYIR			EVET		HAYIR			EVET		HAYIR		
	% 12.11		% 87.89			% 15.26		% 84.74			% 3.96		% 96.04		
6-Hizmet aldığınız birimin fiziksel ve ekansel konumunu nasıl buldunuz?	İYİ	ORTA	KÖTÜ			İYİ	ORTA	KÖTÜ			İYİ	ORTA	KÖTÜ		
	% 87.73	% 9.01	% 3.26			% 91.41	% 6.72	% 1.87			% 96.50	% 2.95	% 0.55		
7-Daha önce hizmet aldığınız Kamu Kurumları'nda göz önünde bulundurarak bize puan verecek olsanız kaç puan verirdiniz? (Düşükten – Yüksekçe 1 ile 5 puan arasında)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	% 0.96	% 0.81	% 4.92	% 35.11	% 58.20	% 0.28	% 0.61	% 5.61	% 37.21	% 56.29	% 0.17	% 0.31	% 3.36	% 31.60	% 64.56

2013 HİZMET TAKİP MASASI VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ BAŞARI SIRALAMASI

SIRA NO	BÖLGE	TAPU	KADASTRO	ORTALAMA
1	KAYSERİ	% 99,70	% 99,94	% 99,82
2	DENİZLİ	% 100,00	% 99,57	% 99,79
3	SAMSUN	% 99,40	% 99,78	% 99,59
4	İZMİR	% 98,51	% 99,84	% 99,18
5	TRABZON	% 98,67	% 99,66	% 99,17
6	DİYARBAKIR	% 100,00	% 97,18	% 98,59
7	ERZURUM	% 98,46	% 0,00	% 98,46
8	ESKİŞEHİR	% 95,46	% 99,91	% 97,69
9	EDİRNE	% 99,15	% 96,12	% 97,64
10	KONYA	% 98,08	% 96,52	% 97,30
11	ŞANLIURFA	% 95,81	% 98,74	% 97,28
12	ANKARA	% 96,55	% 97,73	% 97,14
13	YOZGAT	% 99,73	% 94,09	% 96,91
14	KASTAMONU	% 97,10	% 96,52	% 96,81
15	İSTANBUL	% 94,31	% 98,58	% 96,45
16	BURSA	% 96,91	% 93,61	% 95,26
17	ANTALYA	% 96,94	% 93,39	% 95,17
18	GAZİANTEP	% 93,22	% 95,76	% 94,49
19	HATAY	% 97,39	% 91,52	% 94,46
20	ELAZIĞ	% 98,25	% 88,73	% 93,49
21	SİVAS	% 97,18	% 88,14	% 92,66
22	VAN	% 86,21	% 92,68	% 89,45

2014 HİZMET TAKİP MASASI VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ BAŞARI SIRALAMASI

SIRA NO	BÖLGE ADI	KADASTRO MEMNUNİYET ORANI (%)	TAPU MEMNUNİYET ORANI (%)	GENEL MEMNUNİYET ORANI (%)
1	DENİZLİ	99,97	99,95	99,96
2	KAYSERİ	99,48	99,97	99,93
3	SAMSUN	100,00	99,56	99,67
4	İZMİR	99,79	99,31	99,54
5	DİYARBAKIR	98,98	99,60	99,51
6	SİVAS	99,55	99,21	99,34
7	ERZURUM	100,00	98,86	99,26
8	ESKİŞEHİR	100,00	98,34	98,80
9	TRABZON	99,66	98,25	98,65
10	ELAZIĞ	93,61	98,97	98,48
11	YOZGAT	94,37	99,63	98,45
12	KONYA	98,12	98,70	98,39
13	KASTAMONU	95,48	98,67	98,13
14	HATAY	94,95	99,27	98,12
15	EDİRNE	95,64	99,62	98,07
16	ANKARA	98,57	97,54	97,82
17	İSTANBUL	99,48	96,55	97,57
18	ANTALYA	94,88	97,77	97,22
19	BURSA	96,82	96,62	96,64
20	ŞANLIURFA	97,38	91,05	93,90
21	GAZİANTEP	0,00	91,37	91,37
22	VAN	96,18	87,78	90,80

9- ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ:

K.Y.S. kapsamında kurulmuş olan “ Öneri Değerlendirme Sistemi” Kurumun Web sitesi üzerinde bulunan K.Y.S linki içerisindeki “Öneri Formu” ve “Öneri Kutuları” maharetiyle faaliyetlerine devam etmektedir. Bu şekilde çalışan personelden bugüne kadar 1148 öneri alınmıştır. Uygun ve uygulanabilir öneriler ilgili birimlerce incelenerek uygulanabilirliği uyumunda gerekli çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca, öneri sahiplerine teşekkür belgeleri gönderilmek suretiyle geri dönüş sağlanmaktadır.

10- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ:



TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan K.Y.S dokümantasyonu;

- Kalite El Kitabı (K.E.K)
- Prosedürler (8 adet)
- İş Akış Şemaları (604 adet)
- Talimatlar (604 adet)
- Süreçler (20 adet) ([11 merkez- 9 taşra](#))
- Formlar (456 adet)
- İyileştirme Takım Çalışmaları (144 adet)
- Çalışan Personel Önerileri (1148 adet)

Esas alınarak gözden geçirilmiş olup, Kalite Denetçilerinden oluşan K.Y.S AR-GE ÇALIŞMA GRUBU TKGM Kalite Yönetim Temsilcisi başkanlığında KEK’ni güncellemiş ve ilgili dokümantasyonun güncelleme çalışmalarına devam etmektedir. www.tkgm.gov.tr adresindeki Web sitesi üzerinde K.Y.S linkinden dokümanlara ulaşım sağlanmaktadır.

BİRİM	KALİTE EL KİTABI	PROSEDÜRLER	GÖREV TANIMLARI	İŞ AKIŞI VE TALİMATLAR	SÜREÇLER	FORMLAR	TOPLAM
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI				16	1		17
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ				2	1		3
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI				2			2
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI				67			67
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI				21	1		22
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI				33			33
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI				67	2		69
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI				10			10
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI				31			31
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI				69	2		71
İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI				140			140
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI				35	4		39
DÖNER SERMAYE İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ				24			24
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ				4			4
BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ				39	4		43
TAPU MÜDÜRLÜKLERİ				23	3		26
KADASTRO MÜDÜRLÜKLERİ				21	2		23
TOPLAM	1	8	4	604+604 1208	20	456	1093+604 1697

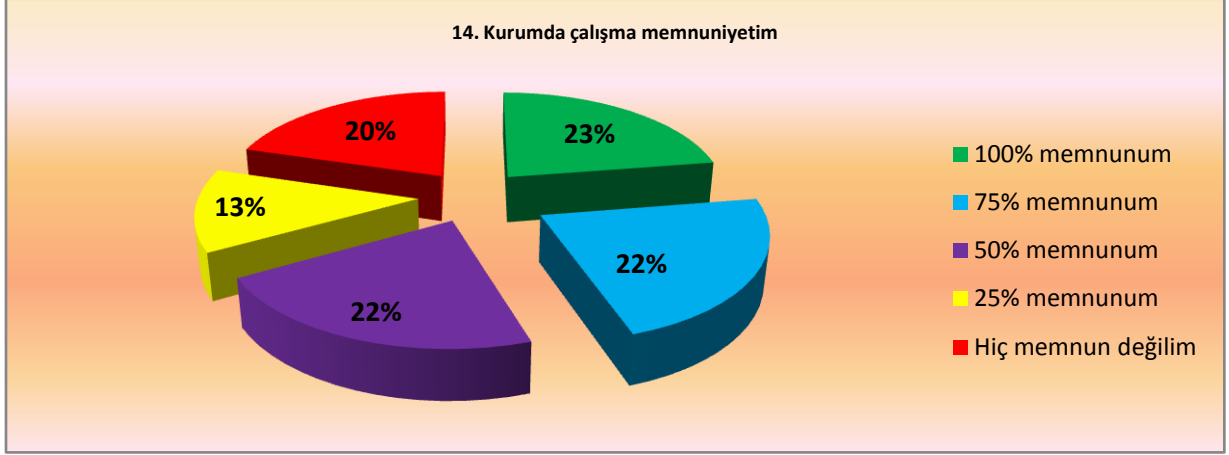
Süreç Listesi

Süreç Adı	Kurum	Ekleme Tarihi	Durum	
GPS Hesabı	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Mevzuata İlişkin Görüş Talebi,(Mukteza)	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Ret Kararları ile İlgili Çalışmalar	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Personel Atamaları	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Talebe Bağlı Kadastro İşlemleri	Kadastro Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Tescile Konu Harita ve Planların Kontrolü	Kadastro Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Talebe Bağlı Tapu İşlemleri Süreci	Tapu Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Ön Başvuru İşlemi Süreci	Tapu Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Talebe Bağlı Olmayan Resmi Yazışma İşlemleri Süreci	Tapu Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	  
Planlı Denetimler	TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI	13.01.2012	Aktif	  
Hizmet Binaları ve Lojmanların Bakım-Onarımı Süreci	DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	13.01.2012	Aktif	  
Satınalma Süreci	DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	13.01.2012	Aktif	  
Dava ve Görüş Oluşturma Süreci	HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	16.01.2012	Aktif	  
Web Çalışmaları	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  
Yedek Alma	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  
Sistemin Sürekliliği	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  
Sorun Giderme	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  
Pafta Taleplerinin Karşlanması	ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  
Ödnek Dağıtım	KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  
Tüm müracaatlar ve yazışmaların cevaplandırılması	KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	  

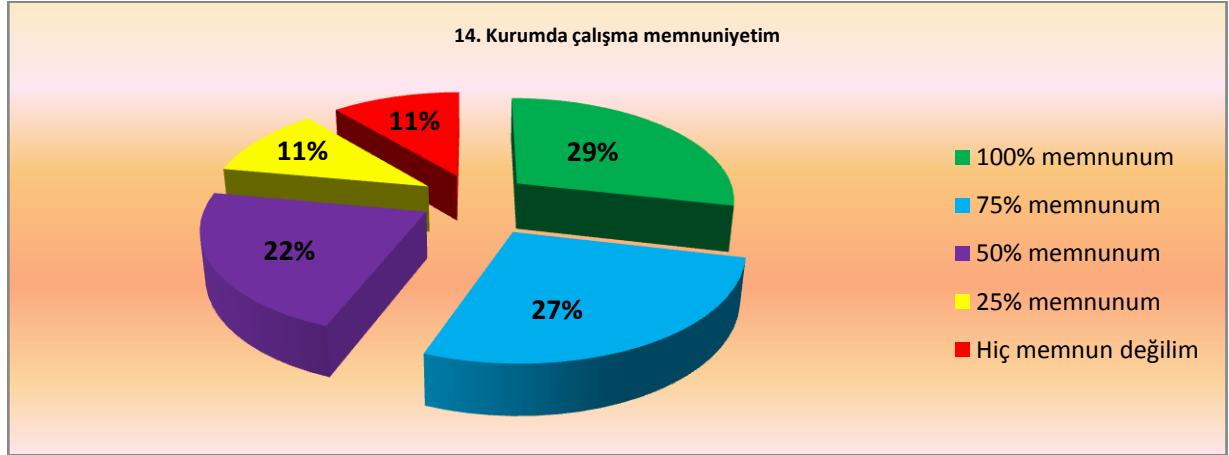
11- ÇALIŞAN/İÇ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:

“01.01.2014 – 31.12.2014” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1086 birimimizde 12414 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

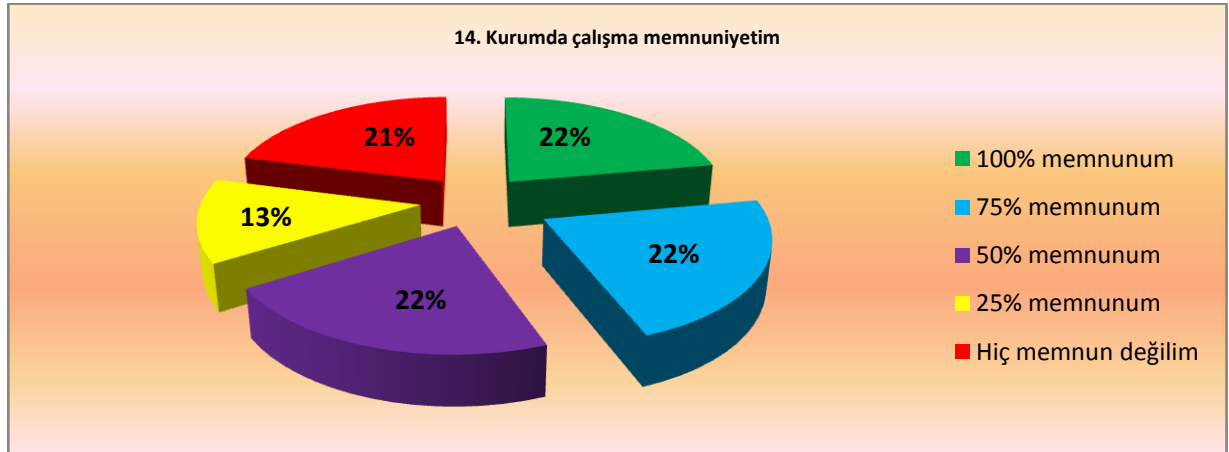
Türkiye Geneli 1086 Birim (12646 Örneklem)



13 Merkez Birimi (774 Örneklem)



1073 Taşra Birimi (11872 Örneklem)



12- TSE 2. GÖZETİM DENETİMİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME:

Türk Standardları Enstitüsü tarafından kurumumuza yönelik olarak yapılacak olan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi 2015 yılı ikinci gözetim tetkikinin 18.05.2015 ile 22.05.2015 tarihi haftasında yapılacağı, kurumlar arası uyum sağlanarak antant kalınmış ve belirlenmiştir. Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi ve TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 15.05.2015 tarihine kadar kurumumuz tarafından yürütülen faaliyetleri kapsamaktadır.



SKGP SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

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

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile Sürekli Kurumsal Gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon, etik değerler ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiş ve Kurumsal hedeflerimize uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin kalifikasyonunun sağlanması amaçlanmıştır.

2013 yılı programı sonucunda TSE tarafından yapılan 3.taraf denetim sonucunda Kurumumuz; 13 Merkez Birim, 22 Bölge Müdürlüğü, 957 Tapu ve 81 Kadastro Müdürlüğü olmak üzere toplam 1073 birimimiz TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve IQNET Belgesini almıştır.

2009 yılı Mart ayında başlamış olan SKGP kapsamında;

2010 yılında 17 birim,

2011 yılında 242 birim,

2012 yılında 450 birim,

2013 yılında 364 birim, olmak üzere 1073 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır.

2014 yılında 1. gözetim denetimini tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir.

2015 yılında 2. gözetim denetimine hazırlık faaliyetleri sürdürülmektedir.

TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ TARAFINDAN KURUMUMUZA YÖNELİK YAPILAN TETKİK FAALİYETİ PROGRAMI

2010 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 19.04.2010
Ankara Bölge Müdürlüğü (Polatlı tapu müd, Mamak kadastro müd, Mamak tapu müd)

2011 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 12.09.2011
Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla tapu müd, Muğla kadastro müd)
Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Kütahya tapu müd, Kütahya kadastro müd)
Antalya Bölge Müdürlüğü (Isparta tapu müd, Isparta kadastro müd)
Ankara Bölge Müdürlüğü
Konya Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

2012 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 29.10.2012
Erzurum Bölge Müdürlüğü
Bursa Bölge Müdürlüğü
Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla tapu müd, Muğlakadaströmüd, denizli tapu müd, denizli kadastro müd)
Kastamonu Bölge Müdürlüğü (Karabük tapu müd Karabük kadastro müd)
İzmir bölge müdürlüğü (İzmir tapu müd, İzmir kadastro müd, aydın tapu müd, aydın kadastro müd)
Ankara Bölge Müdürlüğü (Çankırı tapu müd, Çankırıkadaströmüd, düzce tapu müd, düzcekadströmüd, bolu tapu müd, bolukadströmüd)

2013 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 06.05.2013
Erzurum Bölge Müdürlüğü (Ardahan tapu müd, Ardahan kadastro müd, Göle tapu müd, Oltu tapu müd, Olur tapu müd)
Trabzon Bölge Müdürlüğü (Trabzon tapu müd, Trabzon kadastro müd, Yomra tapu müd, Sürmene tapu müd)
Kayseri Bölge Müdürlüğü (Niğde tapu müd, Niğde kadastro müd)
Hatay Bölge Müdürlüğü (Adana kad , Akdeniz tapu müd, Osmaniye tapu müd, Osmaniye kadströmüd, Kadirli tapu müd)
Van Bölge Müdürlüğü (Van tapu müd, Van kadastro müd, Edremit tapu müd, Gevaş tapu müd, Gürpınar tapu müd)
Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Eskişehir kadastro müd, Kütahya tapu müd, Kütahya kadastro müd, Tavşanlı tapu müd)
Sivas Bölge Müdürlüğü (Sivas tapu müd, Sivas kadastro müd)
Şanlıurfa Bölge Müdürlüğü (Urfa tapu müd, Urfa kadastro müd, Harran tapu müd, Suruç tapu müd)

2014 TKGM Merkez Birimlerin Tamamı 17-19.06.2014
Ankara Merkez (Yönetim Temsilcisi) + Arşiv Dai.Bşk
Ankara Merkez (Tapu, Kadastro Dai.Bşk.)
İstanbul Bölge Md. Bahçelievler Tapu, Silivri Tapu, Beşiktaş Tapu, Beyoğlu Tapu Md.
Edirne Bölge Md. Edirne Tapu Md. Tekirdağ Tapu Md. Kırklareli Kadaströmüd
Elazığ Bölge Md. Elazığ Tapu Md., Malatya Kadaströmüd
Samsun Bölge Md. Samsun Kadaströmüd, Çarşamba Tapu Md.
G.Antep Bölge Md. Kilis Tapu Md., G.Antep Kadaströmüd
Yozgat Bölge Md. Yozgat Kadaströmüd, Yerköy Tapu Md.

13-SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ'NİN AMACI

1. Kurumumuzun; çalışma veriminin artırılması ve yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması,
2. Kurumda başlatılmış olan, gelişim ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi,
3. Projenin kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
4. Öncelikli stratejilerin belirlenmesi,
5. Eylem planlarının hazırlanması, uygulanması,
6. Gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması,
7. Kalite kayıtlarına ait standart dokümantasyonun oluşturulması,
8. Proje kapsamında personelin gerekli eğitimleri alması,
9. Kurum bünyesinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, yürütülmesi ve belgelendirilmesi,
10. Bu amaca yönelik olarak başlatılan "Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi" ile vatandaş memnuniyetini ön planda tutan etik değerlere bağlı, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışının kurumsal yapıya eklenerek sürekliliğin sağlanması beklenmektedir.

14- DİĞER PROJE VE FAALİYETLER:

- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve Yıldız Teknik Üniversitesi arasında yapılan protokol ile “Çevre ve Şehircilik Bakanlığı/Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Görev Alanları İş Süreçlerinde Araştırma, Geliştirme ve İyileştirme Projesi” kapsamında Kurumumuzun iş süreçlerinin ve görev tanımlarının analiz çalışmaları yapılmış olup, proje süreç uyumunda devam etmektedir. İş Tanımı: Proje ile Tapu ve Kadastro görev alanının bugün nerede olduğuna ve gelecekte nerede olabileceğine odaklanarak organizasyonda değişim ihtiyacı farkındalığını oluşturmaktır.
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Bülteninin sekizinci sayısı hazırlanarak yayımlanmış olup, merkez ve taşra birimlerimize (1086) dağıtımı yapılmıştır.
- 20-24 Nisan 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilen Dünya Kadastro Zirvesi, Kongre ve Sergi’sinde “Türkiye Kadastrounda Hizmet Kalitesi” konulu bildirimiz uyumunda sunum gerçekleştirilmiştir.
- TKGM Etik E-Öğrenme Platformu üzerinden verilen “Kamu Görevlileri Etik Rehberi” eğitimi ve yanı sıra Enocta’nın online kataloğunun en çok beğenilen başlıklarından “İkna İnce İştir” eğitimi Elazığ, Van ve Edirne Bölge Müdürlükleri ve yetki sahalarında bulunan Tapu ve Kadastro Müdürlükleri personeline e-öğrenme kapsamında uzaktan eğitim verilmektedir.
- Başbakanlık Kamu Görevlileri Etik Kurulu tarafından talep edilen Etik Platform Protokolü metninde yer alan hususlarada kaydedilen ilerleme ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesine ilişkin toplantıya esas teşkil edecek olan TKGM Etik Faaliyet Raporu düzenlenerek gönderilmiştir.
- **KALBİS (TKGM Kalite Bilgi Sistemi Projesi)**

1-PROJENİN FORMAL GEREKÇESİ:

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Makam’ının 30.12.2014 tarih ve 103419 sayılı talimatları gereği Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı “Kalite Yönetim Sistemi Web Portalı”nın modern yönetim anlayışı ve inovasyonu yönetme uyumunda, kurumumuzun değişen ve gelişen yapısına uygun bir şekilde güncellenerek tasarım ve geliştirmeye ihtiyacı bulunması.

2- PROJENİN ADI: KALBİS PROJESİ (TKGM Kalite Bilgi Sistemi)

3-PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ:

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Kurumumuz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2008 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin, takibi ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmektedir.

4-PROJENİN KONUSU:

Verileri bilgiye dönüştürmek hedefi ile yeni nesil bilgi yönetim sistemi mantığında, güvenilir verilerin hızlı bir şekilde uygun raporlama teknikleriyle elde edilerek paylaşılması, e-öğretim modülünün hazırlanarak çalışanların sürekli gelişimine katkıda bulunulması için esnek, dinamik ve sürdürülebilir bir portal geliştirme işidir.

5- PROJENİN HEDEFİ:

KALBİS Projesi altyapısının hazırlanarak, doğru karar için doğru bilgi ve hızlı veri akışının gerekliliği prensibiyle, kurumsal politikaların oluşturulması ve geliştirilmesinde karar alıcılara stratejik yönetim anlayışı çerçevesinde yardımcı olmaktır.

6- PROJENİN AMACI:

a) Çalışan Memnuniyeti ve Motivasyonun Arttırılması:

b) Yönetim Bilgi Sistemi kurulması:

c) Verimlilik:

Bu süreçte mevcut durumun doğru verilerle incelenmesi, atılacak adımların belirlenmesinde büyük önem arz eder.

- Bilgisayar destekli doküman yönetim sistemi,
- Bilgi ve belgelerin ortak bir veritabanı üzerinden paylaşımı,
- Belgelerin sayısal ortamda arşivlenmesi,
- İş süreçlerinin yeniden tasarlanıp, iyileştirilmesi ve inovasyon,
- İşlemlerin hızlandırılarak verimliliğin artırılması,
- Daha süratli iş yapma yeteneği,
- Kırtasiye ve iş gücü maliyetlerinde tasarruf,
- Resmi yazışma ve bürokratik işlemler trafiğinin azaltılması,
- E-Devlet uyumu,

gibi somut kazanımlar sağlanması amaçlanmaktadır.

7- KAYNAK:

Kurumsal kaynaklar (bilgi teknolojileri, donanım, mevcut personel, bilgi kaynağı vb.) ve ilgili uzman personel desteği

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

K-Q TSE-ISO-EN 9000

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

ANASAYFA

- 1.KALİTE POLİTİKASI
- 2.KALİTE EL KİTABI
- 3.PROSEDÜRLER
- 4.GÖREV TANIMLARI
- 5.FORMLAR
- 6.SÜREÇLER
- 7.İŞ AKIŞI VE TALİMATLAR
- 8.İYİLEŞTİRME TAKIMLARI
- 9.ÖNERİ DEĞERLENDİRME
- 10.TETKİKLER
- 11.DOF
- 12.ANKETLER
- 13.İSTATİSTİKLER
- 14.EDİTİMLER
- 15.YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME
- 16.PERFORMANS RAPORU
- 17.KURULLAR
- 18.DOKÜMANLAR
- 19.KYS LİNKLER
- 20.KALİTE BÜLTENİ
- 21.HABERLER VE DUYURULAR
- 22.İLETİŞİM
- 23.TSE
- 24.BİRİM FAALİYET RAPORU
- 25.BİLGİ BANKASI
- 26.MEVZUAT 2012/1 2012/2
- 27.KYS ORGANİZASYON

FORM SÜREÇ ANKET TETKİK İŞ AKIŞI ŞEMASI ve TALİMATLAR YGG ÖNERİ TKGM e-egitim YÖNSİS

KALBİS

YAN MENÜ GÜNCELİÇERİK ALANI

HABER VE DUYURU KAYAR BANT



15-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ LANSMANI



ÖRNEK KURUM KONSEPTİNE
ULAŞTIK...

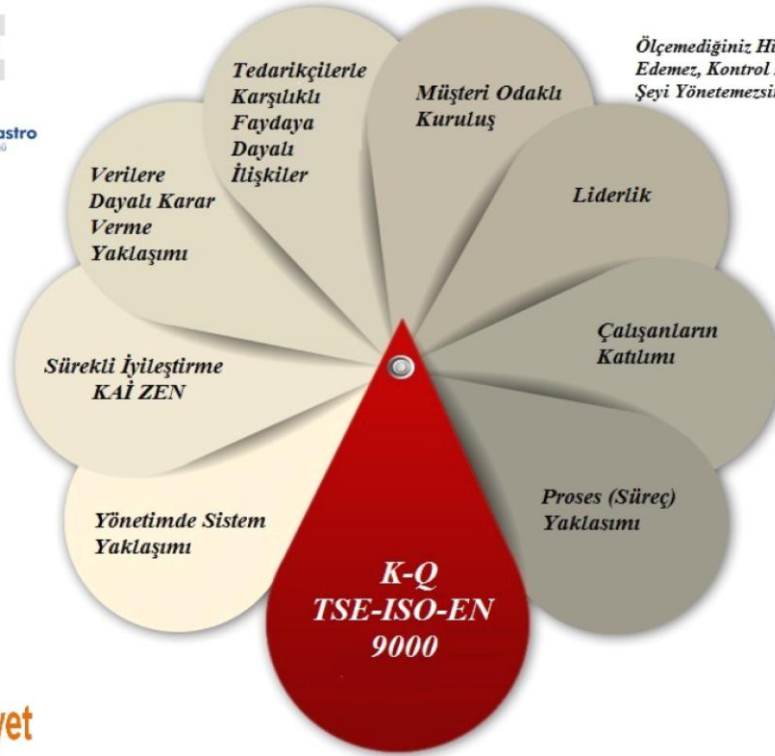


ÖNERİ KUTULARIMIZ
MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR
ARTIK...

Teknoloji
Kalite
Güven
Memnuniyet

ŞİKAYETİ DEĞİL, MEMNUNİYETİ YÖNETİYORUZ...

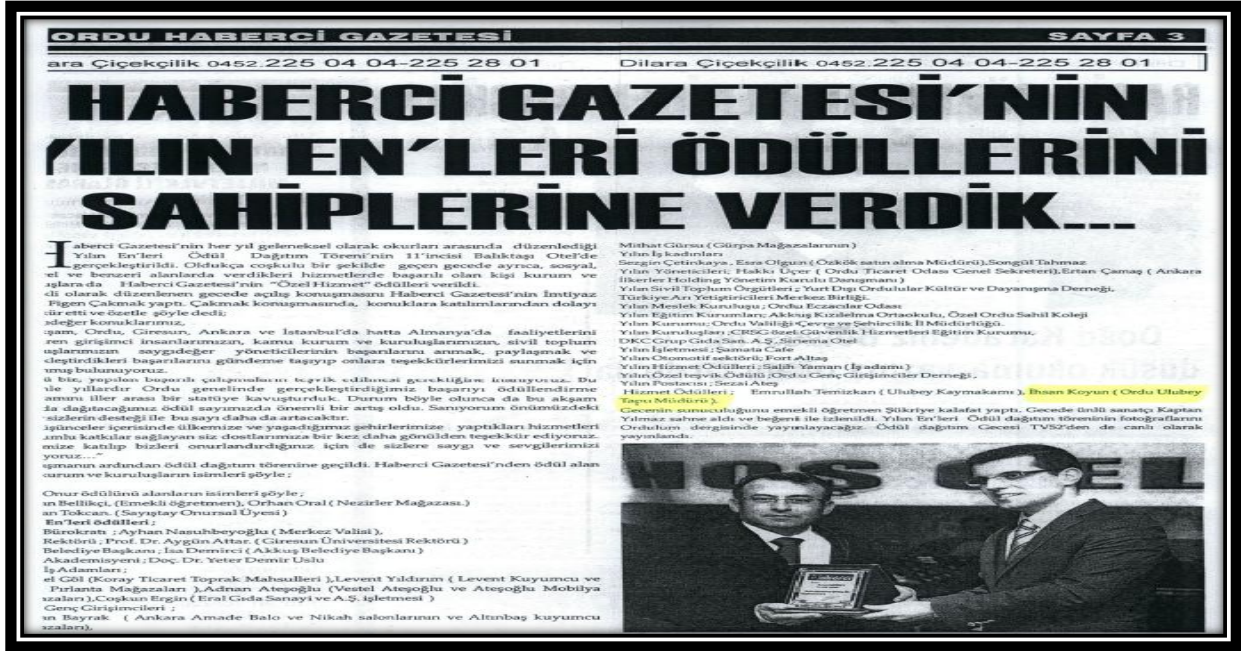
“Minimum Risk, Optimum Kalite, Maksimum Güvenlik”



Ölçemediğiniz Hiç Bir Şeyi Kontrol Edemez, Kontrol Edemediğiniz Hiç Bir Şeyi Yönetemezsiniz.....

Teknoloji
Kalite
Güven
Memnuniyet

TKGM ÖRNEK KURUM KONSEPTİNE ULAŞTI...



TKGM ÖRNEK KURUM KONSEPTİNE ULAŞTI...




BAKANLIĞIMIZ
BİRİMLER
BASIN ODASI
UYGULAMALAR
İLETİŞİM
Arama

Tapudan Bir İyileştirme Daha

09.07.2014 Tweet Paylaş

Tapu, sürdürülebilir başarıyı ISO 9001 Belgesi ile yönetecek. Vatandaş merkezli bir uygulama olan ISO 9001 Belgesi'ni şüna kadar Çevre ve Şehircilik Bakanlığının bağlı kuruluşu Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün 1073 birimi aldı.

Genel Müdürlük ISO 9001 ile vatandaş memnuniyetinin artması, kalite bilincinin oluşması, sistematikleşme, etkinlik ve üretkenlik artışı ve çalışanların kalite bilincinde artış sağlanması gibi birçok alanda hizmet verecek. Bu kapsamda Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları sonucunda Genel Müdürlüğün, 13 merkez birimi, 22 Bölge, 957 Tapu ve 81 Kadastro Müdürlüğü olmak üzere toplam 1073 birimi TS EN ISO 9001:2008 KYS ve IQNET belgesi aldı. Genel Müdürlük, 2013 yılında, 166. kuruluş yıldönümünde aldığı belgenin sürekliliğini sağlamak amacıyla TSE ile ortak çalışmalarını aynı heyecanla sürdürüyor.

Genel Müdürlük, vatandaşların memnuniyetini artırmak ve daha verimli hizmet sunabilmek adına bünyesinde iyileştirme mekanizmalarını sürekli çalıştırıyor. Bu kapsamda ISO Kalite Yönetim Sistemine geçen Genel Müdürlük, daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini üst seviyelere taşıdı.

ISO 9001 Belgesi, ürün veya hizmetlerin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sisteminde uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin güvencesini belirlemektedir.





www.nevsehirgazete.com, 05 Temmuz 2012

Mustafa SERTBAKAN

Hani meşhur bir laf vardır 'memlekette güzel şeylerde oluyor' diye.

İşte bunun en güzel örneğini, geçtiğimiz hafta Nevşehir Tapu ve Kadastro Müdürlüğü'nde yaşadım.

Tapu devri için müdürlükte işlem vardı. Nevşehir Tapu ve Kadastro Müdürlüğü benim bildiğim kadarıyla mevcut hükümet konağı içerisinde klasik bir devlet dairesiydi.

Ama öğrendim ki uzun bir zamandır, Gülşehir yolu üzerinde Gazi Stadı'nın karşısındaki eski Tarım İl Müdürlüğü'nün bulunduğu binada hizmet veriyor.

Sabah saatlerinde kuruma gittim. Öncelikle bina bağımsız bir bina olduğu için resmi bir kurum binasından görüntü olarak çok uzaktı.

Adeta özel bir mülke gelmiş gibi geniş bir bahçe karşılıyor sizi. Geniş bir park alanı var. Binanın dışı kısmen eski olmasına rağmen içine çok güzel bakım yapılmış.

Giriş kat daha çok hizmet bölümü, ikinci kat ise yönetim katı olarak ayrılmış. İlk kata girdim ve karşıma bankalarda gördüğümüz numarator çıktı.

Sıramı aldım ve 10 dakika beklemeden sıram geldi. Sıranızın geldiği size dijital ekranda gösteriliyor ve aynı anda dijital ekran marifetiyle sesli olarak bilgilendiriliyorsunuz.

İçimden 'hadi yazılıyı gördük, sesliye ne gerek var' derken, etrafımda tapu işiyle gençlere oranla çok daha fazla işi olan yaşlı, kiminin gözü az gören, kiminin de kulağı az duyan yaşlı insanlar gördüm ve içimden geçen lafı da oracıkta yutup, sesli sisteme içimden bravo dedim.

Sıram geldi, memure bayana yaklaştım, kendisi tapu devri için gerekli işlemleri bana anlattı ve cep telefonumu bilgilerimi not aldığı ekrana yazarak öğleden sonra bana gelecek mesajla tekrar gelmem gerektiğini söyledi.

Tam ben yine içimden ya telefon numaramı yanlış yazdıırsa mesaj gelmezse derken o anda cep telefonuma işlemlerimin başladığını belirten mesaj geldi ve ben bir kez daha içimden geçen sesi orada susturdum.

Zira o anda gelen mesaj telefon numarasını da teyit ediyordu.

Kurumdan çıktım, içimizde hep resmi kurumlarda işlerin ağır gitmesi ve saatlerce hatta bazen de günlerce bekleme endişesi var ya, derken saat 13.30 oldu.

Bu ikinci mesaj gelmeye gelmez ama dedim. Saat 14.30 gibi mesaj geldi ve Ziraat Bankası'na yatırmam gereken paranın bilgisi ile birlikte saat 15.30'da kuruma gelmem isteniyordu ve üstelik kurumda görüşeceğim memurenin adı da yazıyordu.

Yahu dedim, AB'ye girdikte benim mi haberim olmadı?

1983 yılından beri, 29 yıldır naçizane gazetecilik yapıyorum Nevşehir'de. Yaptığımız haberlerin neredeyse yüzde 90'a yakını hep aksayan olaylardan oluşmuş, ne yalan söyleyeyim olumlu anlamda şok yaşıyordum.

İllaki aksayan bir taraf bulurum dedim gazeteci refleksiyle, parayı bankaya yatırıp 15.30 gibi tekrar kuruma giderken.

İlk katta bekleme salonunda, pek çok kurumda vali düzeyindeki makam odalarında gördüğümüz deri büyük koltuklar gördüm. Kırmızı ve beyaz renkte, hani fosur fosur tabir edilen rahat koltuklar.

Karşımızda, yeterince büyüklükte duvarda asılı uydurayın imkânı olan LcdTv beklerken sıkılmamızı önlüyordu.

O sırada hızlıca bir garson geldi çay alırmısınız diye... Onca lüksü görünce şartlı bir refleksle daha ne istemeye yüzümüz var ki dercesine yok demişim garsona!

Bittimi dersiniz, yok bitmedi;

İşlemler için istendiğinden yanıma vesikalık fotoğraf almıştım ama resim son 5 yılı kapsıyacaktı. Benimkide Allah var, en az 20 yıllık olabilir.

Eyvah dedim, bak takıldık. Resmi yenile, yarın tekrar gel diyecekler.

Memure hanım, binanın girişinde 'para at, resim çek' sistemi var. Orada uygun bir ücret karşılığında kendi vesikalık resminizi çekebilirsiniz demez mi?

Yok dedim artık, birisi beni çimdiklesin!

Bu kadar işi hızlandıran ve ısrarla vatandaşa 'bugün git, yarın gel' dememek için her şeyi seferber eden bir kurum olamazdı.

Evrakları hazırladık ve alanla, satanı bir araya getirip büyükçe bir deftere (ben evlenirken kayıtların yapıldığı büyük deri kaplı defterlere benzettim, resimler falan yan yana baya benziyor hani) yazılı bilgilerimiz bize bağıra bağıra tekrar edilerek ve ısrarla teyit ettirilerek okundu.

Tam neden bağırarak okuyorlar acaba derken, yan tarafta yaşlı bir teyzeye de aynı şekilde okunduğunu gördüm.

Yani amaç, alanla satanın tam olarak bilgisi var mı? Yâda art niyetli bir alım satım olmasın diye yaşlı insanları da düşünerek, böyle bağıra bağıra ve iki tarafa da teyit ettirilerek okunuyormuş.

Nemi oldu? Tüm eksiklerimi orada tamamladıktan sonra, tapuyu aynı gün 30 dakika sürmeden aldım.

Hâsılı, işi olup ta bu kuruma gidenler bana hak vereceklerdir.

Bu kurumun bu şekilde hizmet vermesini sağlayan, odacısından müdürüne kadar herkesi kutluyor ve teşekkür ediyorum.

Temennim ise, inşallah tüm kurumlarda biran önce aynı sistemi görürüz...

AFYONKARAHİSAR VALİSİ İRFAN BALKANLIOĞLU KURUMUMUZU ÖRNEK KURUM OLARAK GÖSTERDİ.

Değişimin Öncüsü
Gazete3
MEDYALIK MEDIA A.Ş. KURULUSUNDA
www.gazete3.com

BİÇİCİ İNŞAAT
Selahattin Biçici
Tuz. Ofel Yap. San. ve İnş. San. Tic. Ltd. Şti.
www.bicicinsaat.com.tr
TEL: 0272 211 19 10
Dumanköy Mah.
Yeşilyol Cad. No:5
AFYONKARAHİSAR

20 ARALIK 2013 CUMA
www.gazete3.com
SAYI: 1620 FİYATI 35 Kr₺

AFYONKARAHİSAR VALİSİ İRFAN BALKANLIOĞLU:

“Kamu kurumları modern hizmetler veriyor”

Macaristan ile su işbirliği imzalandı
Macaristan Başbakanı Victor Orbán'ın Türkiye ziyareti kapsamında, İlimiz ile Macaristan arasında "Armanca" ve "su" alanındaki işbirliği anlaşması imzalandı. >>>Devamı 8'de

Yurt içi sayısal takograf uygulaması başlıyor

İl İdare Şube Başkanları Toplantısı'nda konuşan Afyonkarahisar Valisi İrfan Balkanlioğlu, tüm kurumların gayet güzel bir biçimde hizmet verdiğini söyleyerek, Günümüzde tüm kamu kurum ve kuruluşları modern bir yapıya kavuştu. İnsanlara daha iyi muamelede bulunuyorlar. Vatandaşların iş ve işlemlerini titizlikle, güler yüzle ve hızlı bir şekilde yerine getiriyorlar" dedi.

Kamu kurum ve kuruluşlarında idare birliğinin sağlanması, yapılan veya yapılacak olan işlerin gözden geçirilmesi ve teşkilatların birbiri ile koordineli bir biçimde çalışması konularına ilişkin toplantı Vali İrfan Balkanlioğlu'nun başkanlığında yapıldı. Toplantının açılış konuşmasını yapan Vali İrfan Balkanlioğlu, "Sizlerle bir İdare Şube Başkanları toplantısında sizlerle bir arada olmanın mutluluğunu yaşıyorum. Bu toplantıları ara ara gerçekleştirilmesi işleri kolaylaştırıyor. Mutlaka kamu hizmetleri görevlerini yerine getiriyoruz. Bu hizmette kaliteyi arttırmak çok önemlidir. Vatandaşın kamu hizmetinden beklentileri arttı. Mesela güler yüz, işlemlerinin hızı ve etkin olması beklentileri var. Tabii bunu tüm kurumlardan bekliyoruz. Günümüzde tüm kamu kurum ve kuruluşları modern bir yapıya kavuştu" diye konuştu.

"REYTINGLER YÜZDE 98'E YÜKSELDİ"
Balkanlioğlu, "Tapu ve Kadastro Müdürlükleri elimizde bir örnektir. Hızlı yapısı, güvenliği, eğitilmiş personeli ve işlemlerinin hızlı ve vatandaşların gözünde değerlerini arttırdı. Rüşvet ve yolsuzluktan uzak bir çalışma sergiliyorlar. Herkes bu uygulamalardan çok memnun. Ben görev geldiğimden Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinin reytingleri %0'lar da iken şimdi reytingler %98'e yükseldi. Bu memnuniyetin tüm kurumlarda olması istiyoruz. Vatandaş nereye giderseniz aynı kaliteyi görmek istiyor. Bazı bunları sı-kentlerini yaşıyoruz. Bu nedenle kurum yetkililerinin ve çalışanlarının kendilerine çeki düzen vermeleri gerekiyor" ifadelerini kullandı. >>>Devamı 3'te

Afyonkarahisar Valisi İrfan Balkanlioğlu

BİRİMLERİMİZ VATANDAŞA VERİLEN HİZMET KALİTESİNİN ARTMASI NEDENİYLE İNSANA SAYGI ÖDÜLÜ ALDI.

SARUHANLI İLÇE İNSAN HAKLARI KURULU

SAYI : 01
10/12/2012

2012 YILI İNSANA SAYGI ÖDÜLÜ ÖDÜL BELGESİ SARUHANLI TAPU MÜDÜRLÜĞÜ

İnsan haklarının temelinde, hiçbir canlı varlıkta bulunmayan özellikleri nedeniyle eşsiz olan insanın bu yüksek değerinin korunması gerektiği inancı yatar. Her medeniyetin mayasında, insanın saygınlığına ve özgürlüğüne verilen değeri görürüz. Tüm dinler, kültürler, gelenekler bu idealleri kucaklamaktadır. Bireylerin, kamu kurum ve kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşlarının ve şirketlerin, temel hak ve özgürlüklerin her yerde gerçek anlamda gelişmesini ve yerleşmesini sağlayacak dönüşümü gerçekleştirmede oynayacakları çok önemli rolleri vardır.

Saruhanlı Tapu Müdürlüğü olarak, vatandaşa sunulan hizmetlerin ifasında ve "TAKBİS" sisteminin uygulanmasında vatandaşa verilen hizmet kalitesinin artmasını sağladığınız ve en fazla beğenilen kurumlar arasında yer aldığınız, insani değerler ve sefkat hisleriyle dolu muamele örnekleri gösterdiğiniz tespit edilerek, "İnsana En Saygılı Kurum" ödülü ile taltif edilmeniz İlçe İnsan Hakları Kurulu üyelerimizin oybirliği ile kararlaştırılmıştır.

Bu nedenle Saruhanlı İlçe Tapu Müdürlüğü İdareci ve tüm çalışanlarına teşekkür eder, başarılı çalışmalarınızın daha üst seviyelere taşınmasını dileriz.

Kadir Sertel
Kadir Sertel OTCU
Saruhanlı Kaymakamı
İlçe İnsan Hakları Kurulu Başkanı

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

K-Q
TSE-ISO-EN
9000

ADI VE SOYADI
Ahla Umurcu

E.POSTA ADRESİ
aumutlu77@hotmail.com

TELEFON
533 363 8898

ADRES
141 Sh. N.64 D.9
Kapt. sıs / 12mirz

DÜŞÜNCE, İSTEK VE ÖNERİLERİNİZ

Emekli Binbaşıyım, ülkemde
bu kadar güzel işleyen bir Tapu
sistemini görmekten çok mutluyum.
Herkesce teşekkül ediyorum.
iyili bu sistemin evladayım.

TAPU VE KADASTRO III. BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ KONAK TAPU MÜDÜRLÜĞÜ



16- DEĞERLENDİRME:

Kalite Yönetim Sistemini herkesin kaliteye katkıda bulunabileceği bir sistem olarak tanımlayan yönetici ve personel, kalitenin, sadece Kalite Müdürlüğü'nün sorumluluğunda sağlanabileceğini düşünmektedir. Burada kalitenin, herkesin işi olduğu gerçeğinin kurumsal, konumsal, durumsal yönetici ve personel tarafından benimsenmesi/benimsetilmesi önem taşımaktadır.

Kurumumuzun Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1086 birimin tamamında Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartları entegrasyonu sürdürülmektedir. Merkez ve Taşra birimlerimizin İç Tetkikleri bitirilmiş, Takip Tetkikleri tamamlanmış, İç Tetkik soru listesine göre yapılan İç Tetkiklerde bulunan minör uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetler başlatılmış ve Y.G.G. toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarında;

- ★ TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardına göre kurulmuş olan kalite yönetiminin sürekliliğinin ve gelişimini sağlanması ancak takım çalışması ile sürdürülebileceği hususunun benimsendiği,
- ★ Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı temin edilerek eğitim, iletişim ve motivasyon imkanlarının sağlandığı,
- ★ Kurumsal aidiyet duygusunun pekiştirildiği, görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde mevzuat, ulusal ve uluslararası standartlara uyulma gayreti içerisinde olduğu,
- ★ Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için gündemin ve gelişmelerin takip edildiği,
- ★ Elektronik Belge Yönetim Sistemini merkez ve taşra birimlerinde kullanmaya başladığı ve taşra birimlerinde yaygınlaştırma faaliyetlerinin devam ettiği,
- ★ Yönetimsel sorumluluğun kilit nokta olduğu yeni bir yapı olan İç Kontrol Sisteminin Kurumsal Hedeflere ulaşmayı kolaylaştırmak için sistematik olarak çalıştığı,
- ★ Kamu hizmet bilincine uygun olarak verilen kamu hizmetinde Mesleki Etik İlkelerine uygun davranılmaya çalışıldığı,
- ★ Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin önemini anlaşıldığı, bu kapsamda pilot uygulama başlatıldığı,

Gözlemlenmiştir.

17- SONUÇ:

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarının K.Y.S Standardı kapsamında yapmış olduğu faaliyetler son derece olumlu ve kabul edilebilir bulunmuştur. Kalite Yönetim Sistemi felsefesinin yeterince anlaşıldığı, bu anlaşılmanın İç Tetkik ve Takip Tetkiki uygulamalarında ve faaliyetlerinde bunu yansıttığı, personel ve vatandaş ile yapılan görüşmelerde bu uyumun getirisi memnuniyetler gözlemlenmiştir. Genel olarak birimlerin fiziki ortamlarının vatandaş odaklı hizmet sunumu konseptine uygun olduğu tespit edilmiştir.

Genel Müdürlüğümüz bundan sonra yürüteceği faaliyetlerde, daha önceki yıllarda olduğu gibi Kalite Politikamız önderliğinde, sürekli gelişmeyi ve vatandaş memnuniyetini hedefleyerek, görev ve yetki alanına giren konularda öncü, sektöründe lider kurum olarak çalışmaya devam edecektir.

Gerçekleştirilen çalışmalar ve yürütülen faaliyetlerin gelecek yıllara ışık tutarak Kurumumuzu Vizyonuna ulaştırması dileği ile yapılan çalışmalara destek olan tüm Üst Yöneticilerimize ve faaliyetlerde emeği geçen tüm personelimize teşekkür ederiz.

KYS KAPSAMINDA 2015/2016 YILI AKILLI/SMART HEDEFLERİMİZ

(Belirli, Ölçülebilir, Başarılabilir, Gerçekçi, Zamanlı)

- **DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARINI TAŞRA BİRİMLERİNE YAYGINLAŞTIRMAK,**
- **ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE MOTİVASYONUNU ARTIRMAK,**
- **MERKEZ VE TAŞRA TEŞKİLATININ MEVCUT FİZİKİ YAPISINI İYİLEŞTİRMEK,**
- **MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK,**
- **KURUMUMUZUN ÇALIŞMA VERİMİNİN ARTTIRILMASI VE YÖNETİM ETKİNLİĞİ İLE SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİMİN SAĞLANMASI,**
- **KURUMDA BAŞLATILMIŞ OLAN GELİŞİM VE YENİDEN YAPILANMA ÇALIŞMALARININ DESTEKLENMESİ, BÜTÜNSELLEŞTİRİLMESİ,**
- **PROJENİN, KURUM ÇALIŞANLARINA YAYILIMININ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANMASI,**
- **DÖF VE İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİNE ÖNEM VEREREK, DEĞİŞİM VE İNOVASYON UYUMUNDA GEREKLİ ENTEGRASYON ÇALIŞMALARININ YAPILMASI,**
- **MUDALARIN ORTADAN KALDIRILMASI, (Bir Değer Üretmeden Kaynak Tüketen)**
- **BİLGİNİN PERFORMANSA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ, (ÖDÜLLENDİRME SİSTEMİ)**
- **BAŞARILI PERSONELİN YETENEK HAVUZLARINA ALINMASI,**
- **HİZMET SUNUMUNDA MİNİMUM RİSK, OPTİMUM KALİTE, MAKSİMUM GÜVEN,**
- **HİZMETTE KALİTE, KALİTEDE SÜREKLİLİĞİN DEVAMI ,**
- **MİSYON VE VİZYON UYUMUNDA DESTİNASYON SAĞLANMASI, TAKBİS' İN KALİYE YÖNETİM SİSTEMİ İLE ENTEGRE KULLANIMI.**
- **EBYS' NİN TÜM BİRİMLERE YAYGINLAŞTIRILMASI.**

“KALİTE, BİTİŞ ÇİZGİSİ OLMAYAN BİR YARIŞTIR”

“HEDEF ŞİKAYETİ YÖNETMEK DEĞİL... MEMNUNİYETİ YÖNETMEKTİR.”



**TS EN ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KAPSAMINDA 01.01.2014 - 31.12.2014 TARİHLERİ
ARASINDA STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE
BAŞKANLIĞI TARAFINDAN TÜM BİRİMLERİMİZE
YAPILAN ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET
ANALİZİ ÇALIŞMASI EKTE SUNULMUŞTUR.**



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

TS EN ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 01.01.2014 - 31.12.2014

**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
KALİTE MÜDÜRLÜĞÜ
ANKET ANALİZİ**

- **ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ**
- **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**
- **ETİK**

T.C.

ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

2015



ÖNSÖZ*

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iç müşteri memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek üzere Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Kalite Şube Müdürlüğü tarafından 2014 yılı "Çalışan Memnuniyeti Anketi" düzenlenmiştir. Genel Müdürlüğümüz Merkez ve Taşra olmak üzere 1086 birim üzerinden 12414 personelimizin memnuniyet oranları ve kurumumuzdan beklentilerini, önerilerini değerlendirip ölçmek, kurumumuzda çalışan personellerimizin memnuniyet oranını yükseltmek, daha verimli çalışma imkânları sunmak ve çıkan verileri üst düzey yöneticilerimizle paylaşmak kurumumuzun hizmet kalitesini yükseltme amacı taşımaktadır.

Modern yönetim sistemi anlayışıyla iç ve dış müşteri memnuniyetini sağlayarak, sürekli iyileştirme ve verimliliğin artırılmasını hedefleyen bir yönetim sistemi kurulmuş, yapılan anket analizlerine göre Teşkilatımızda "çalışan memnuniyet" oranının 2014 yılı itibariyle diğer yıllara oranla artmış olduğu gözlemlenmiş ve Sürekli Kurumsal Gelişim Süreci kapsamında sürekli ve pozitif büyüme sağlanmıştır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi çerçevesinde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan "Çalışan Memnuniyeti Anket Analizi" Türk Standartları Enstitüsü tarafından yapılacak olan 2015 yılı İkinci Gözetim Tetkiki için bir altlık oluşturmak üzere Üst Yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulmuştur.

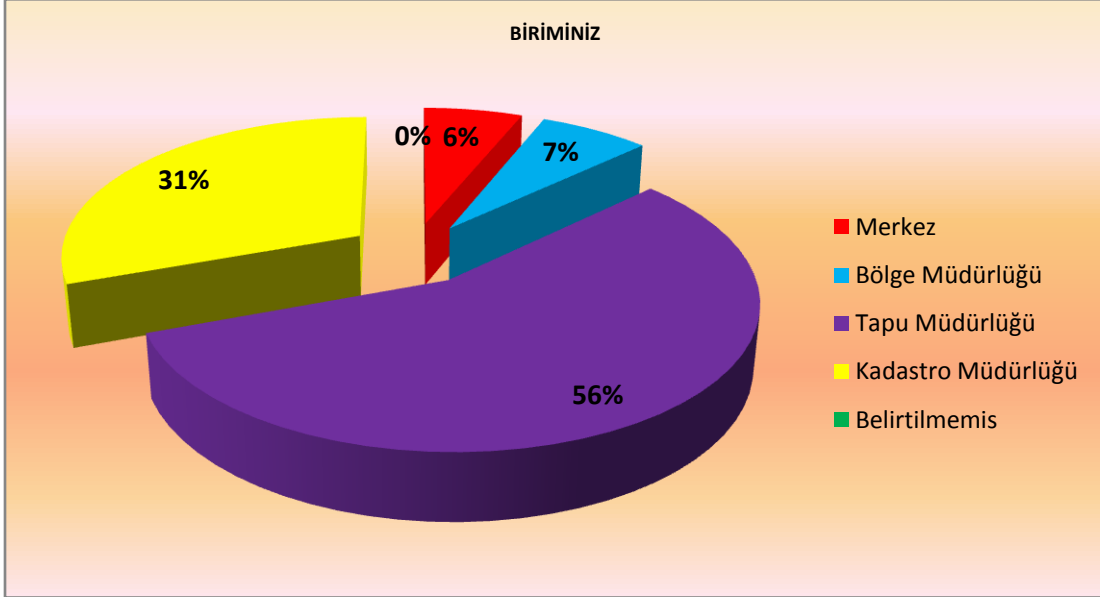
Saygılarımla.

Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

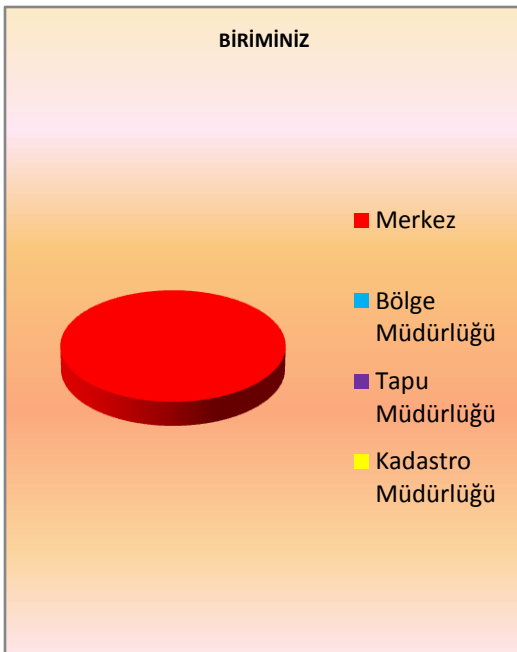
“01.01.2014 – 31.12.2014” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1086 birimimizde 12414 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

BİRİMİNİZ

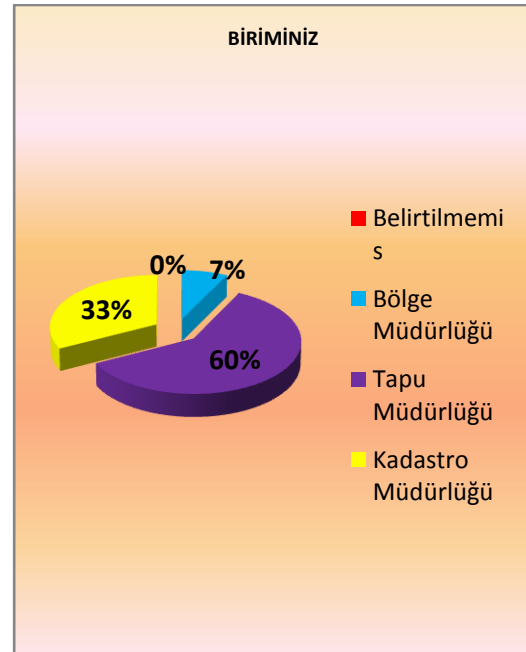
Türkiye Geneli (12414 örneklem)



Merkez Birimleri (768 örneklem)

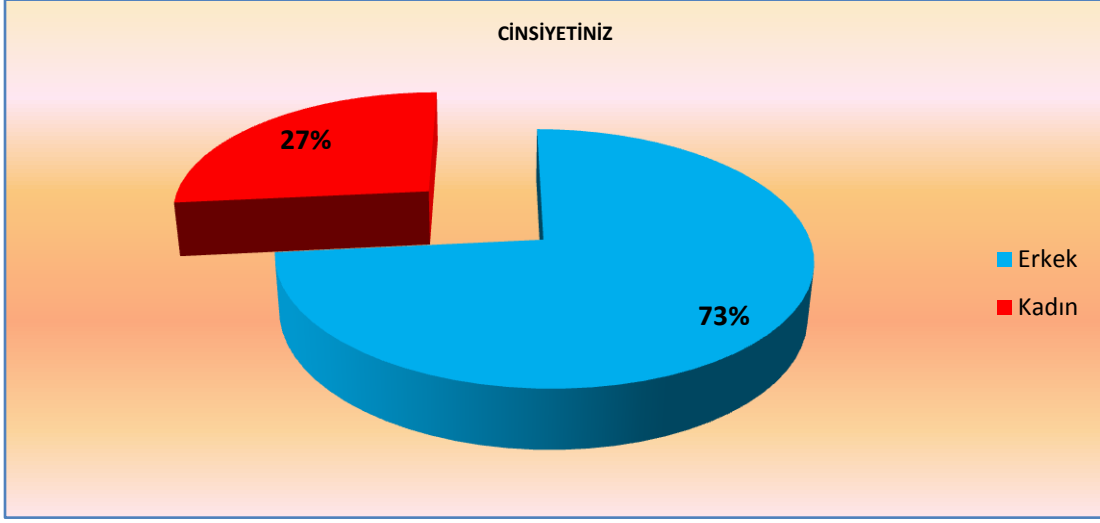


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı birimler (11646 Örneklem)

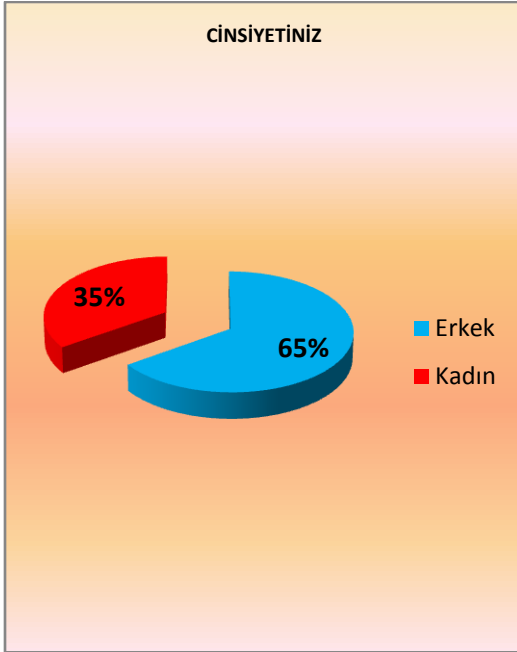


CİNSİYETİNİZ

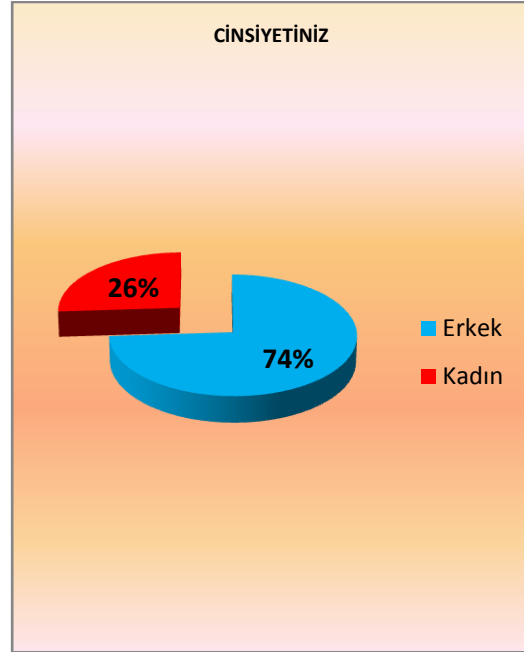
Türkiye Geneli (10905 Örneklem)



Merkez Birimleri (672 Örneklem)

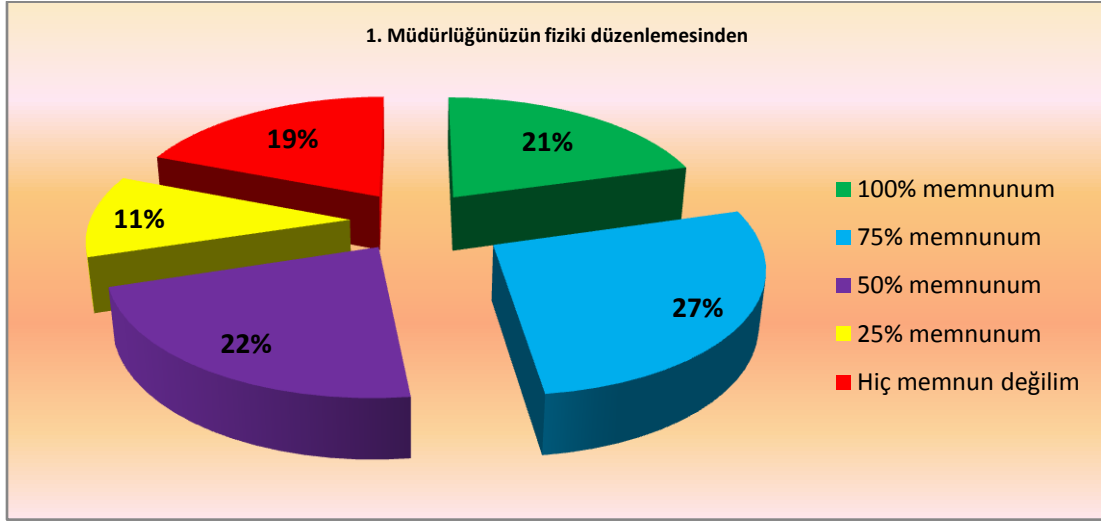


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (10233 Örneklem)

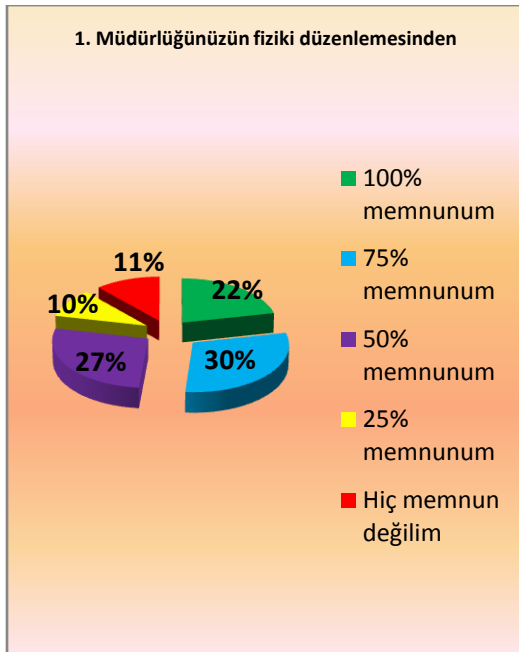


1-SOSYAL OLANAKLAR

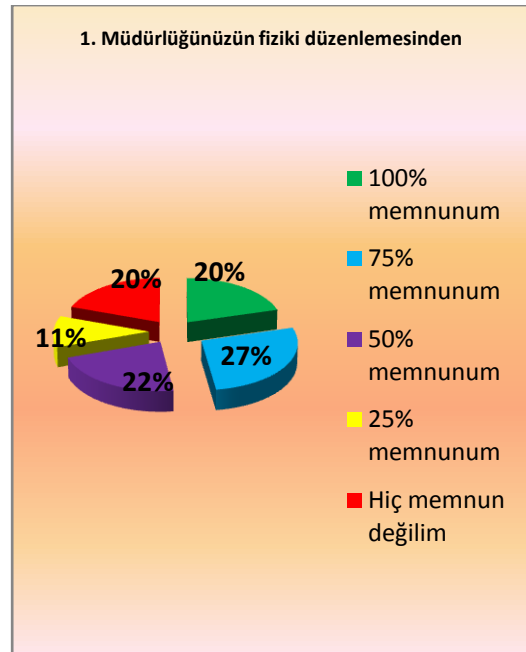
Türkiye Geneli (12696 Örneklem)



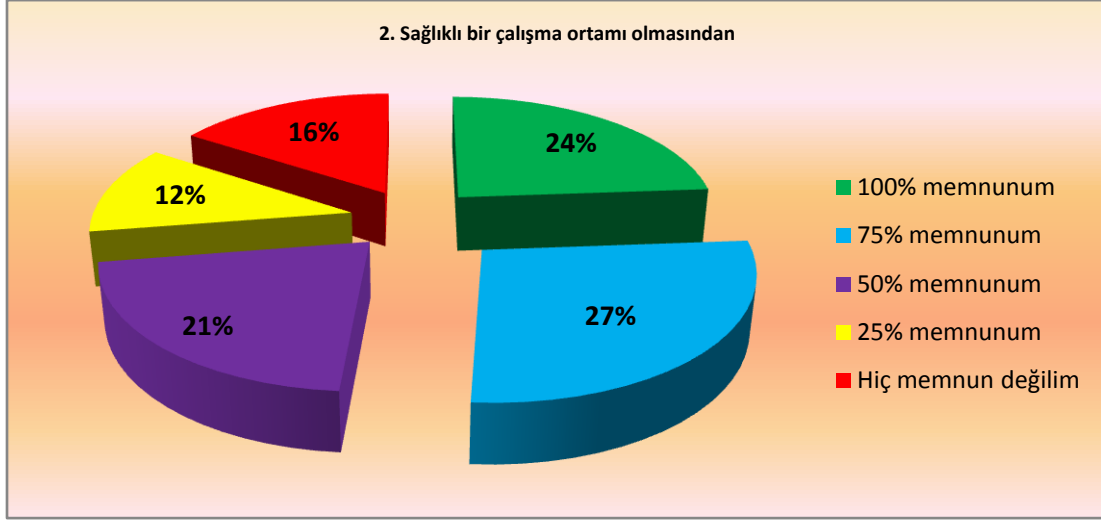
Merkez Birimleri (771 Örneklem)



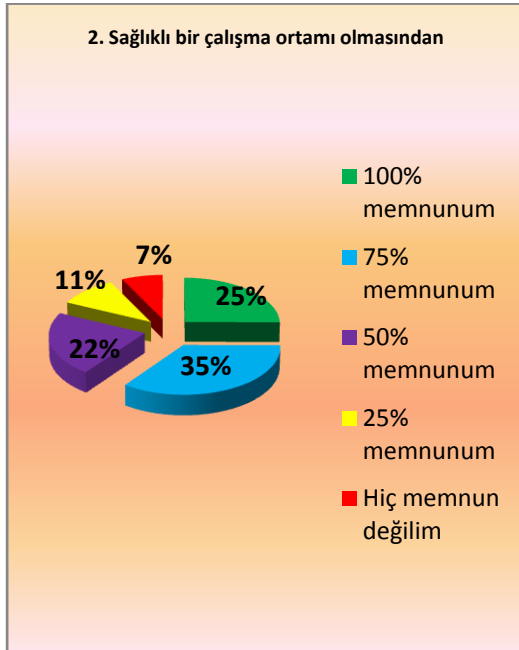
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11925 Örneklem)



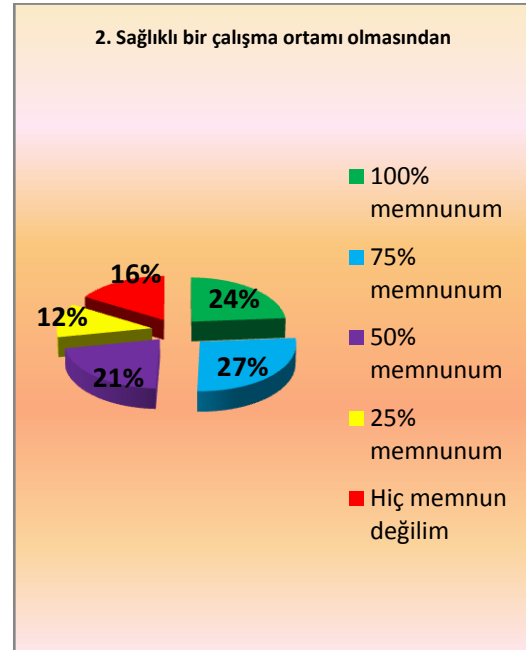
Türkiye Geneli (12686 Örneklem)



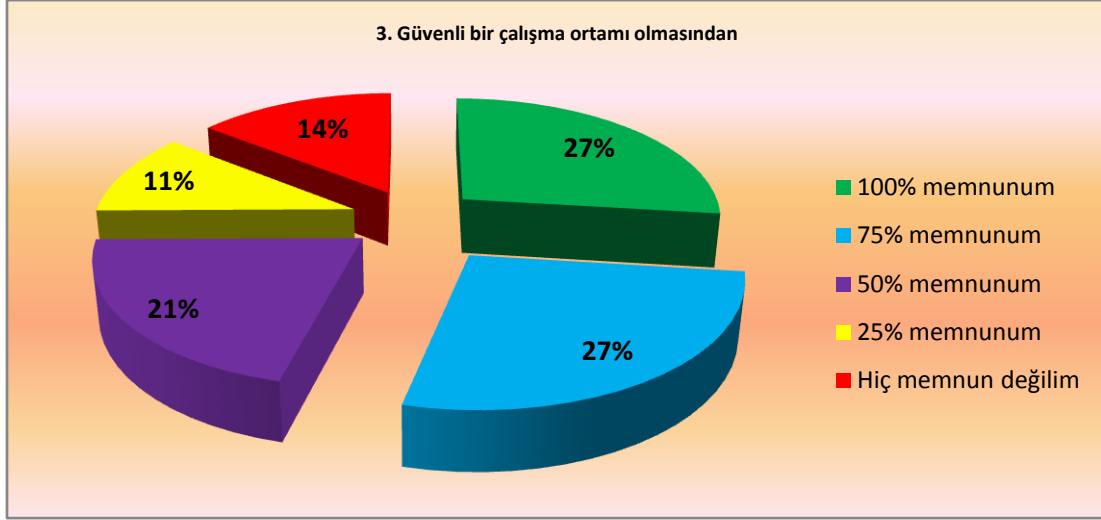
Merkez Birimleri (777 Örneklem)



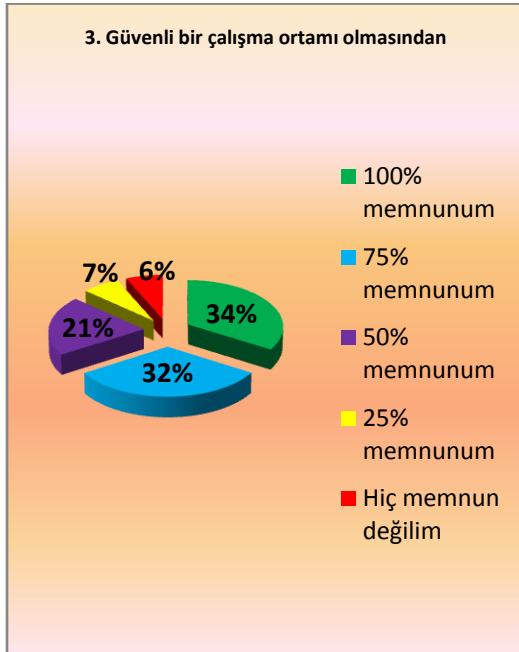
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11909 Örneklem)



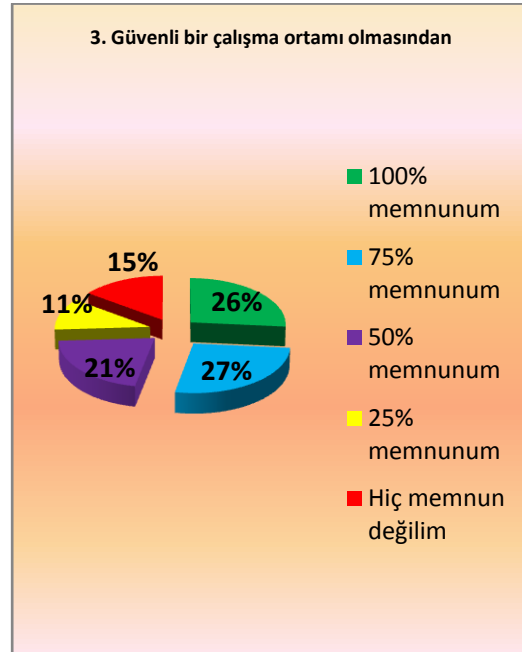
Türkiye Geneli (12601 Örneklem)



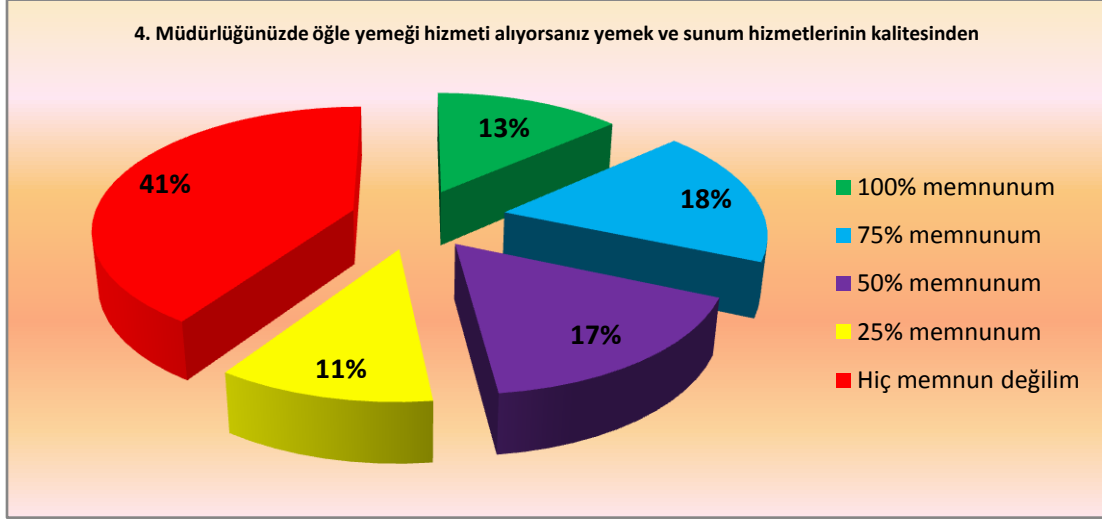
Merkez Birimleri (773 Örneklem)



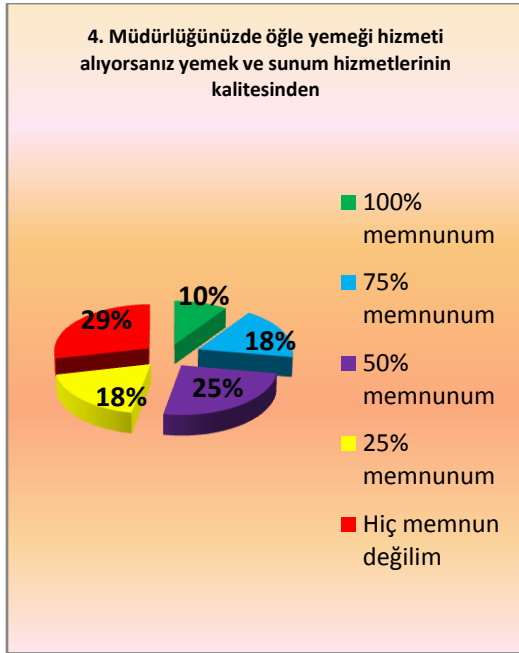
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11828 Örneklem)



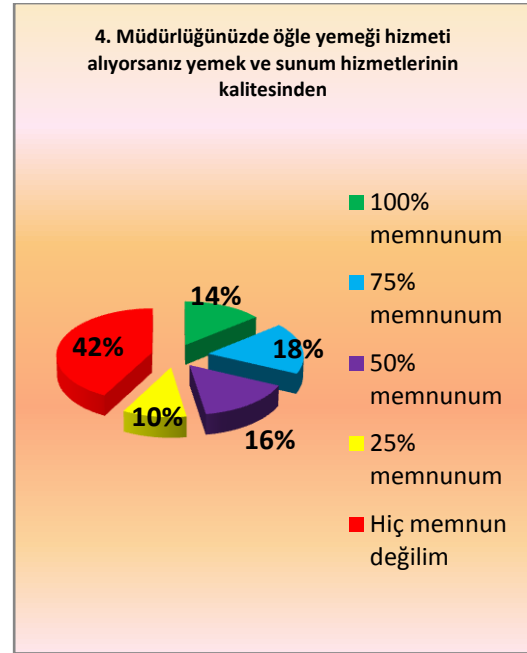
Türkiye Geneli (5976 Örneklem)



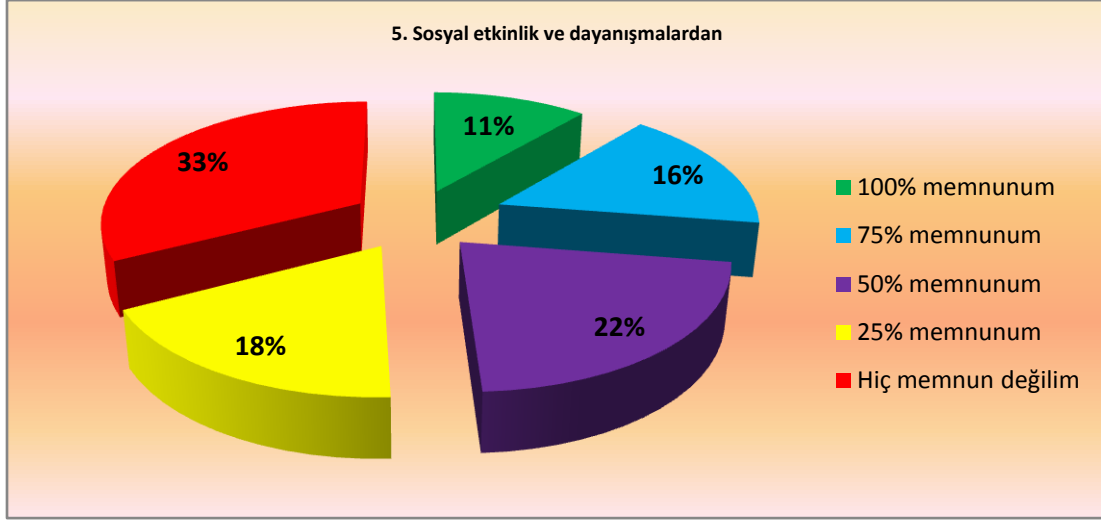
Merkez Birimleri (708 Örneklem)



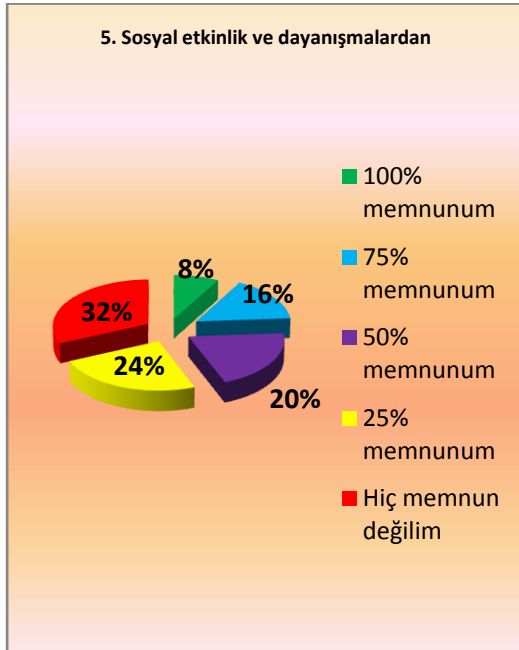
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (5268 Örneklem)



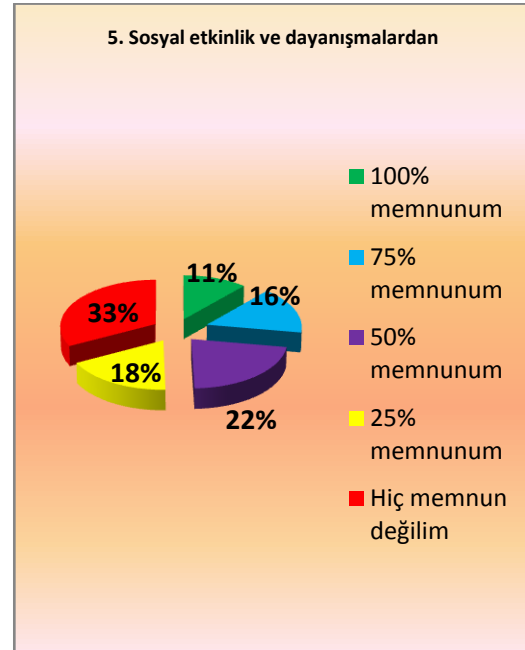
Türkiye Geneli (12258 Örneklem)



Merkez Birimleri (770 Örneklem)

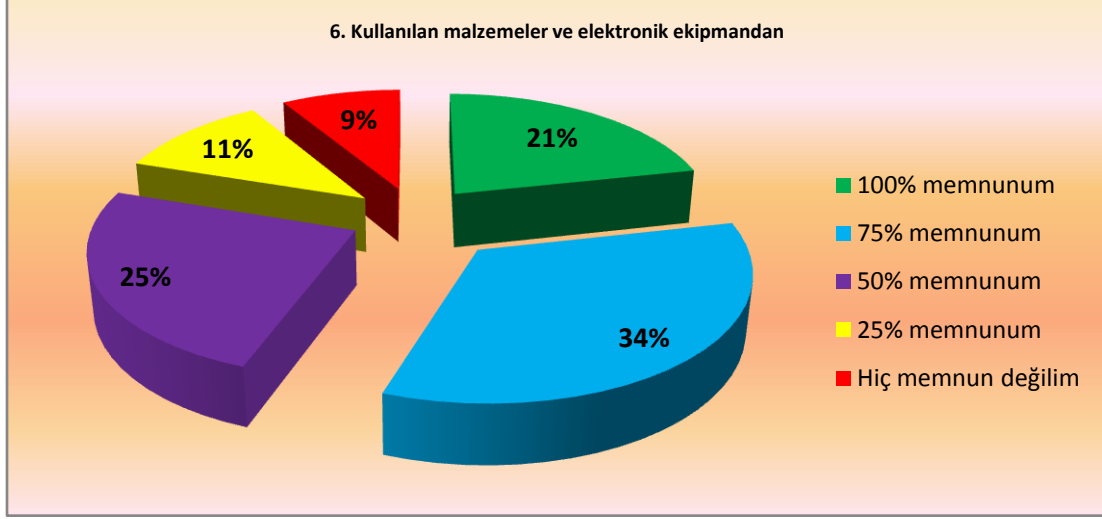


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11488 Örneklem)

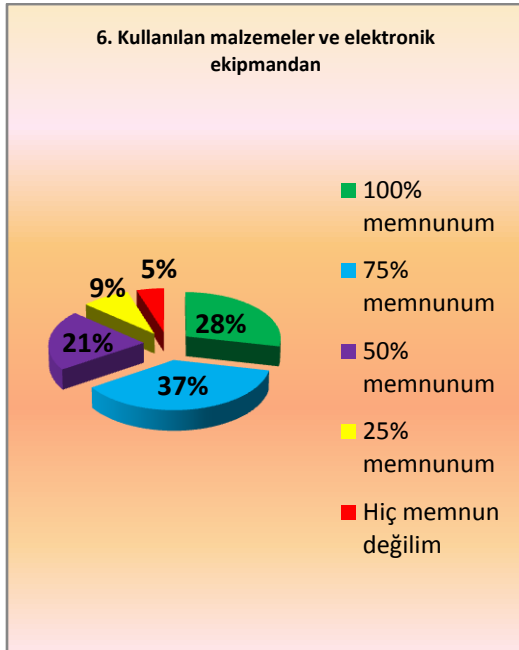


2-KAYNAKLAR

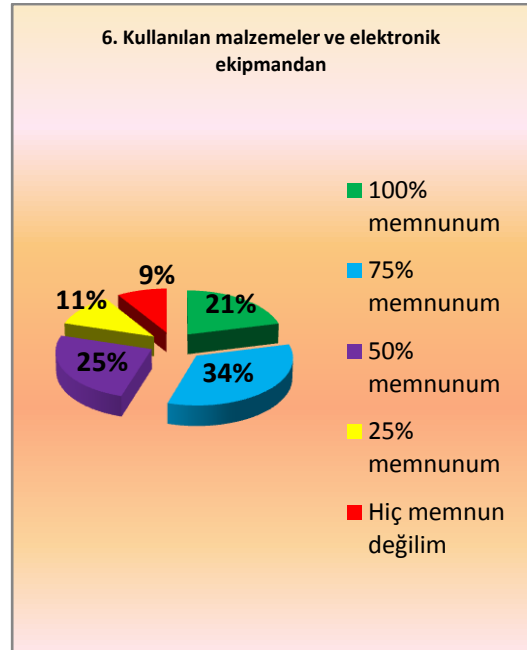
Türkiye Geneli (12633 Örneklem)



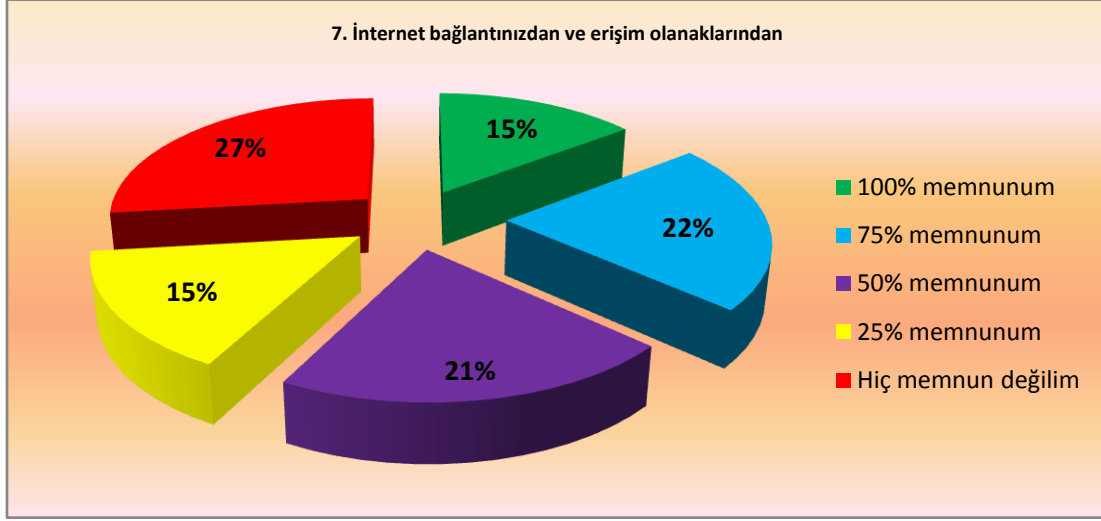
Merkez Birimleri (776 Örneklem)



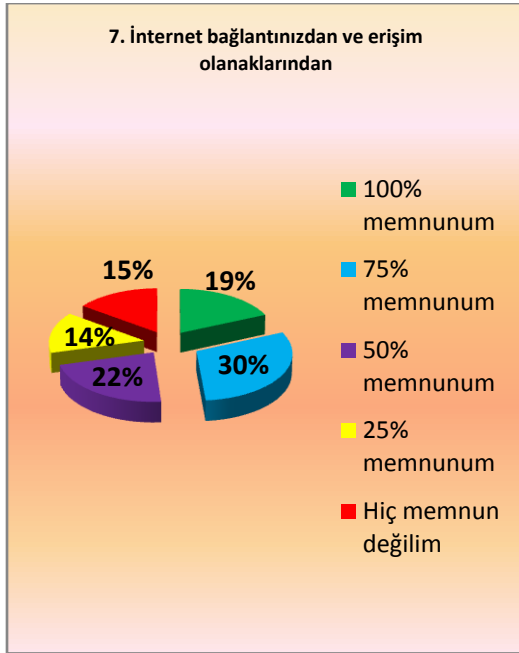
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11857 Örneklem)



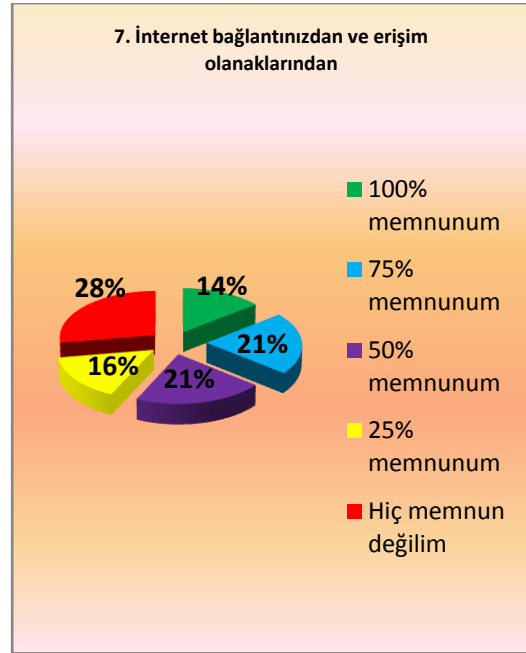
Türkiye Geneli (12548 Örneklem)



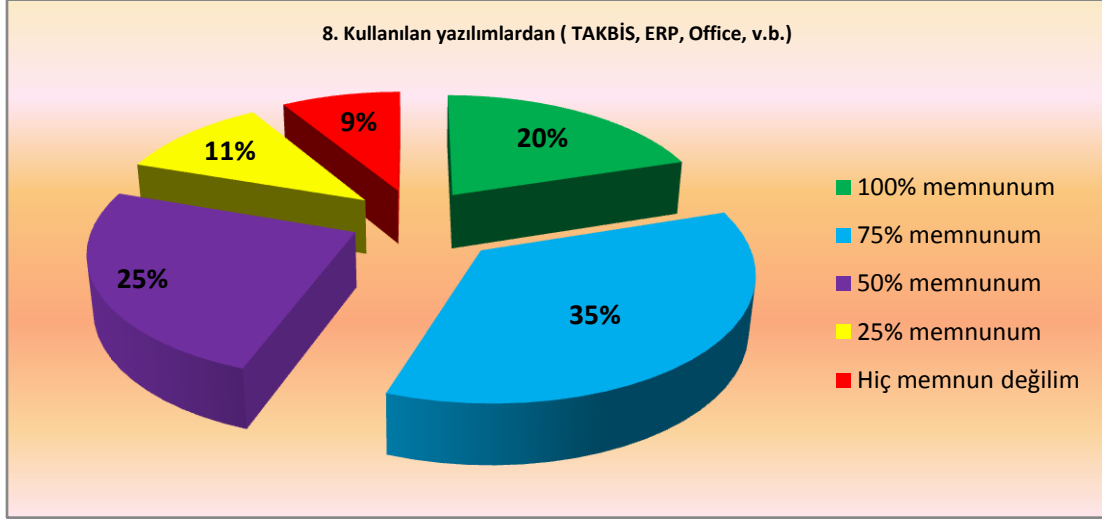
Merkez Birimleri (776 Örneklem)



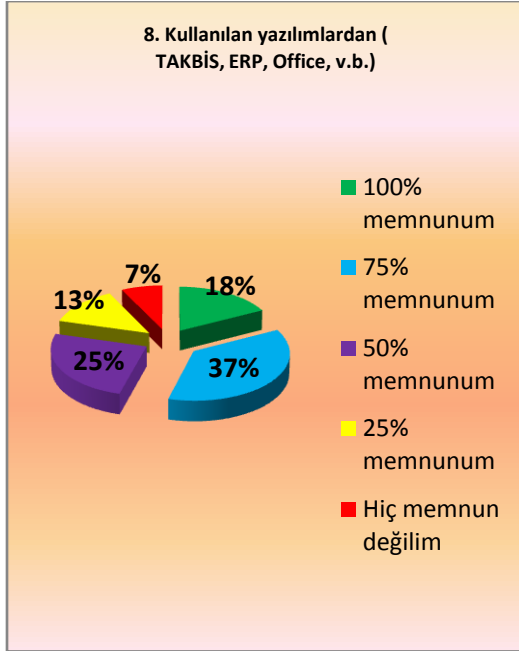
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11772 Örneklem)



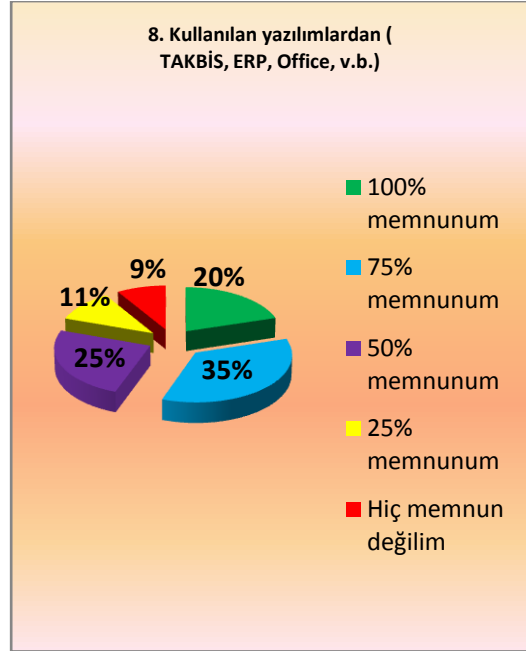
Türkiye Geneli (12216 Örneklem)



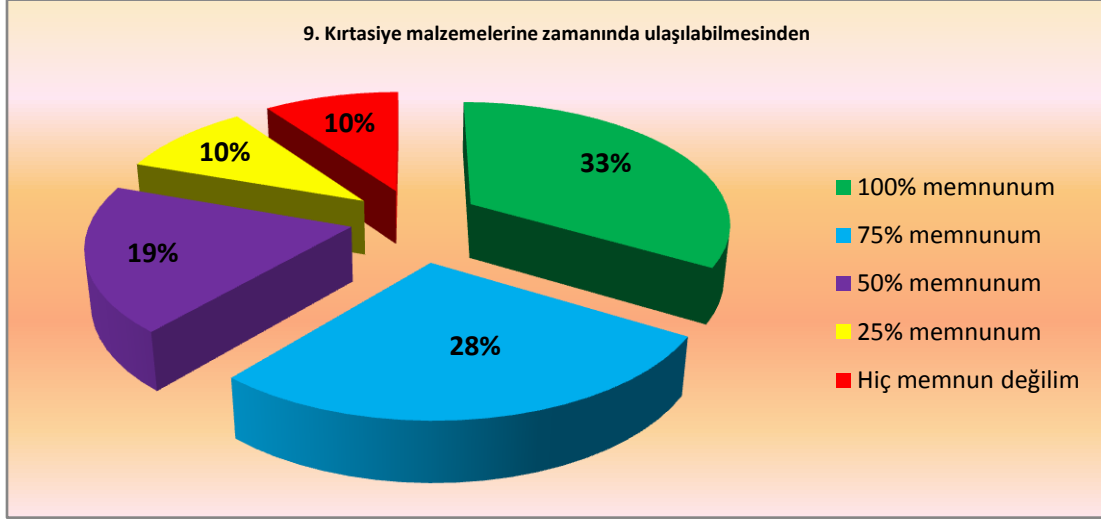
Merkez Birimleri (765 Örneklem)



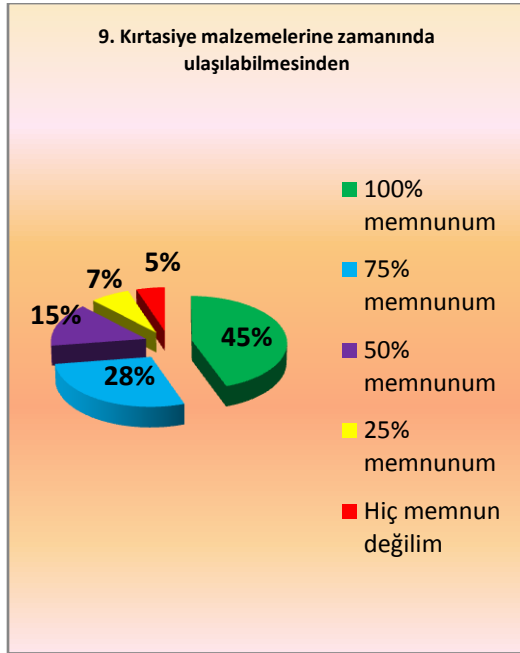
Bölge Müdürlükleri ve Bağılı Birimler (11451 Örneklem)



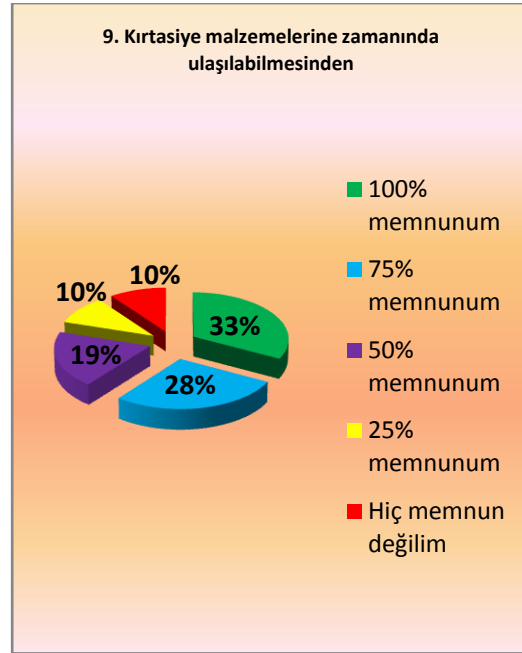
Türkiye Geneli (12519 Örneklem)



Merkez Birimleri (764 Örneklem)

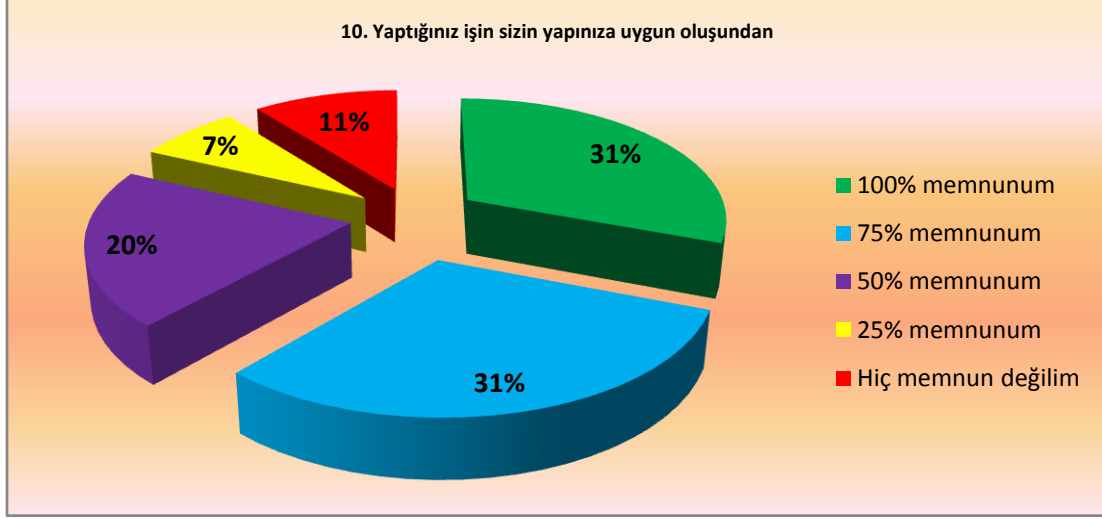


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11755 Örneklem)

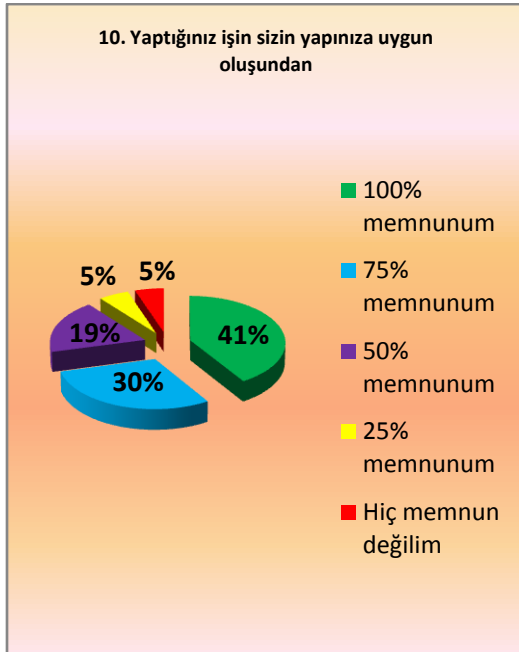


3- YAPTIĞINIZ İŞ

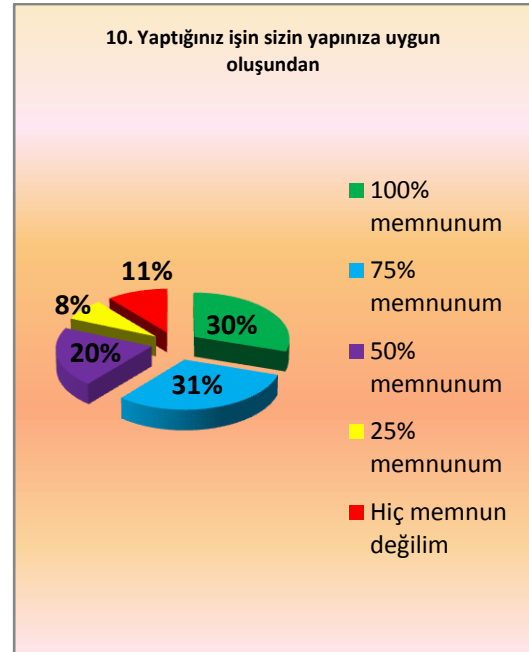
Türkiye Geneli (12697 Örneklem)



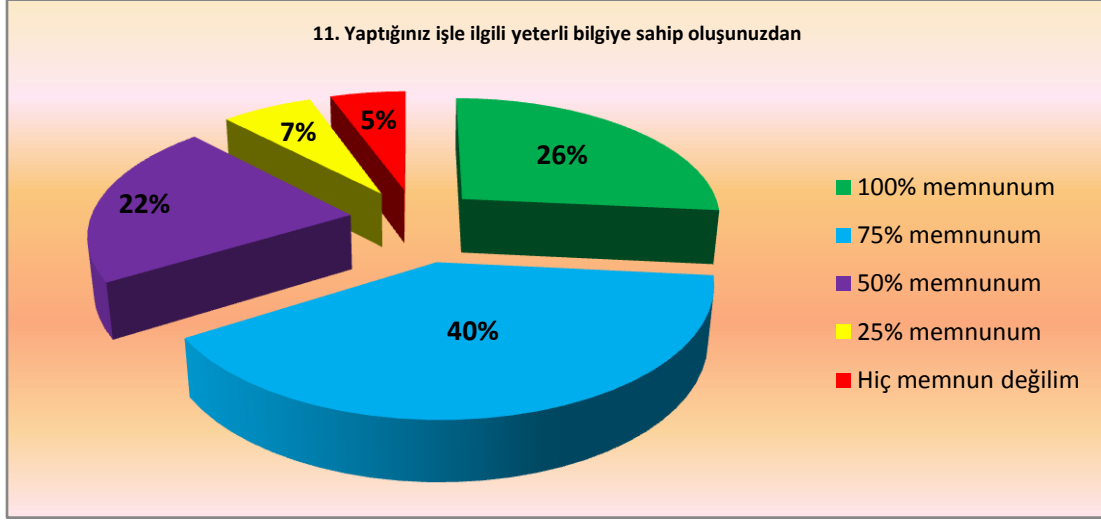
Merkez Birimleri (776 Örneklem)



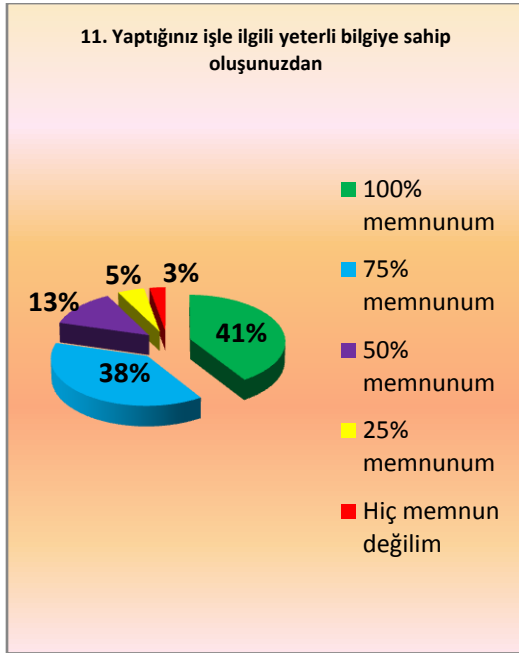
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11921 Örneklem)



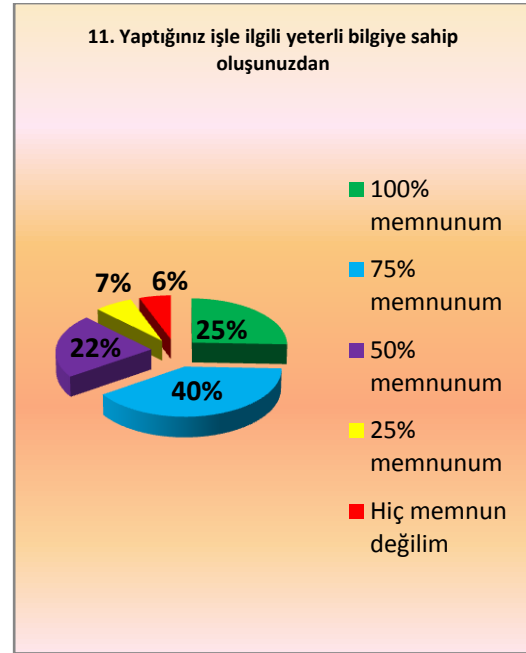
Türkiye Geneli (12661 Örneklem)



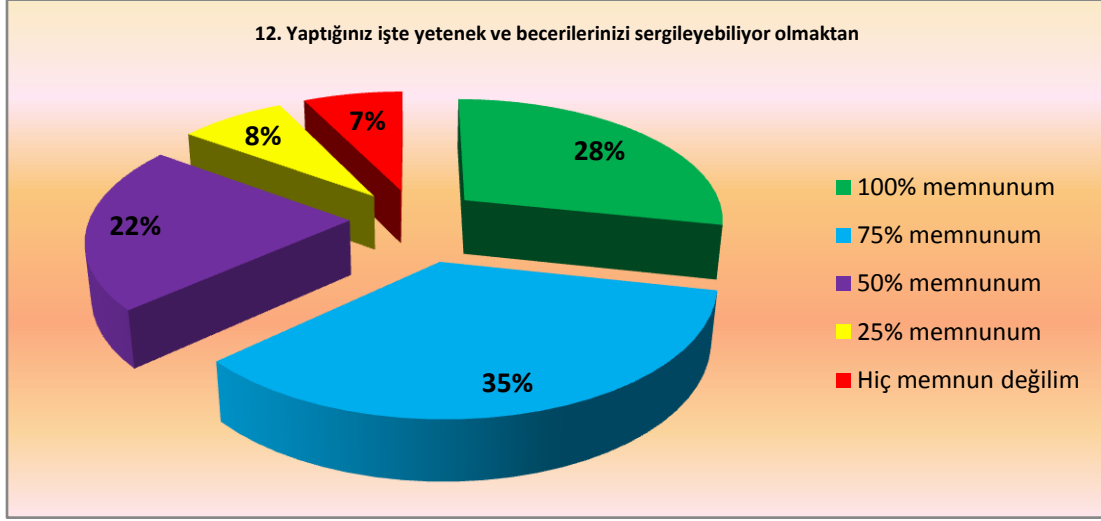
Merkez Birimleri (773 Örneklem)



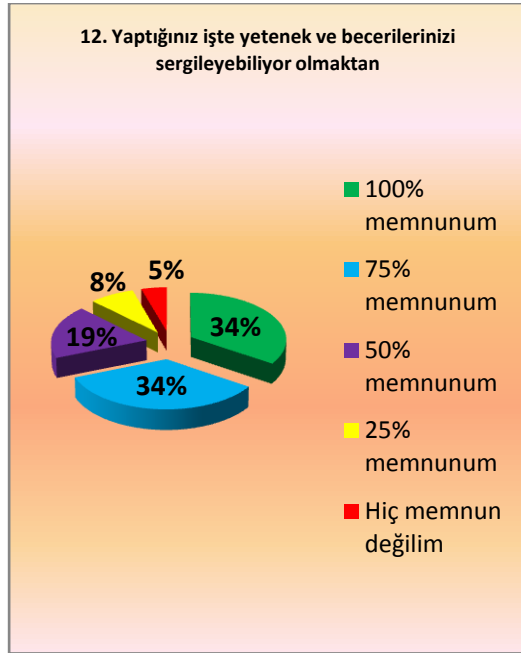
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11888 Örneklem)



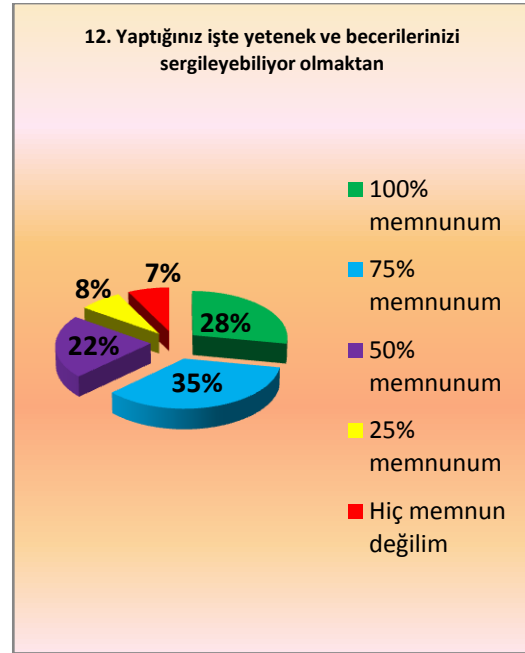
Türkiye Geneli (12639 Örneklem)



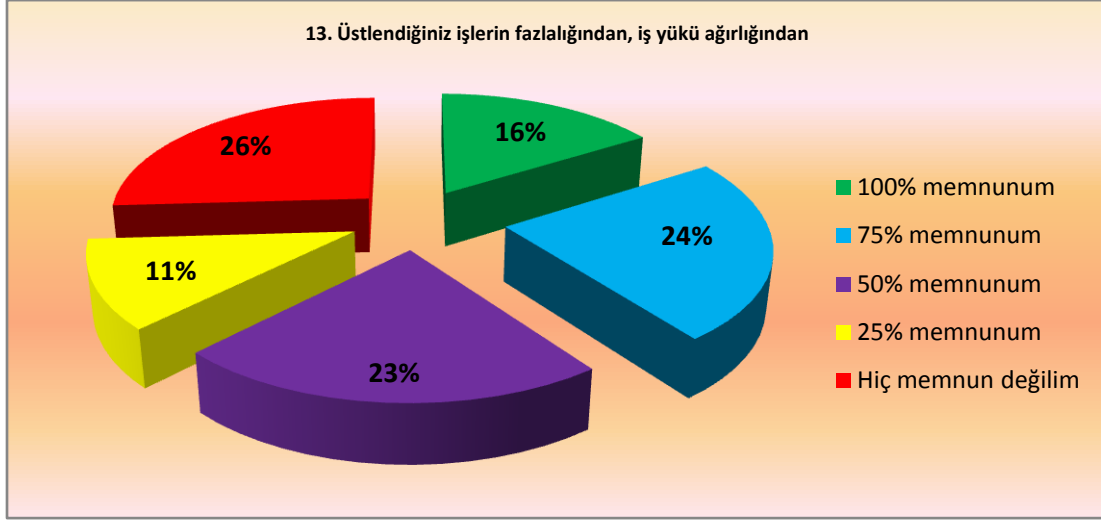
Merkez Birimleri (772 Örneklem)



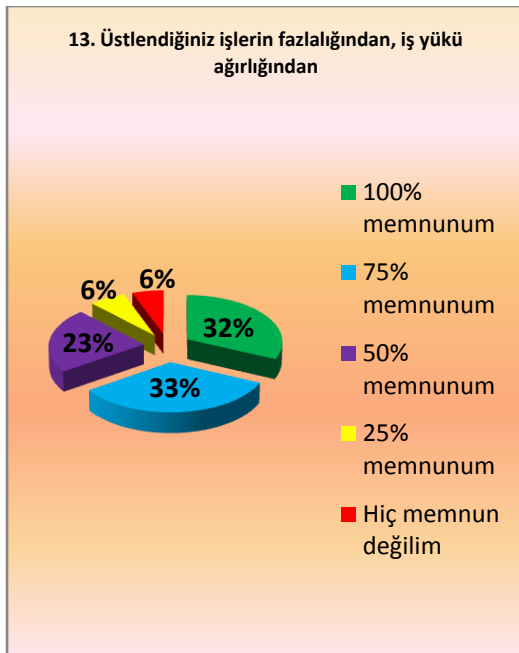
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11867 Örneklem)



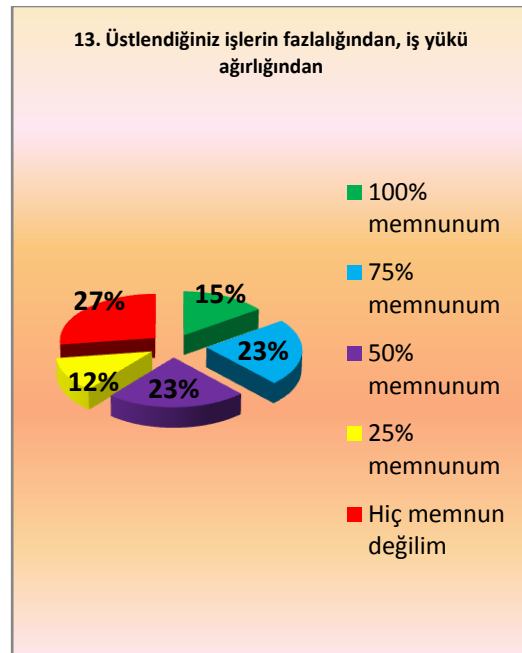
Türkiye Geneli (12598 Örneklem)



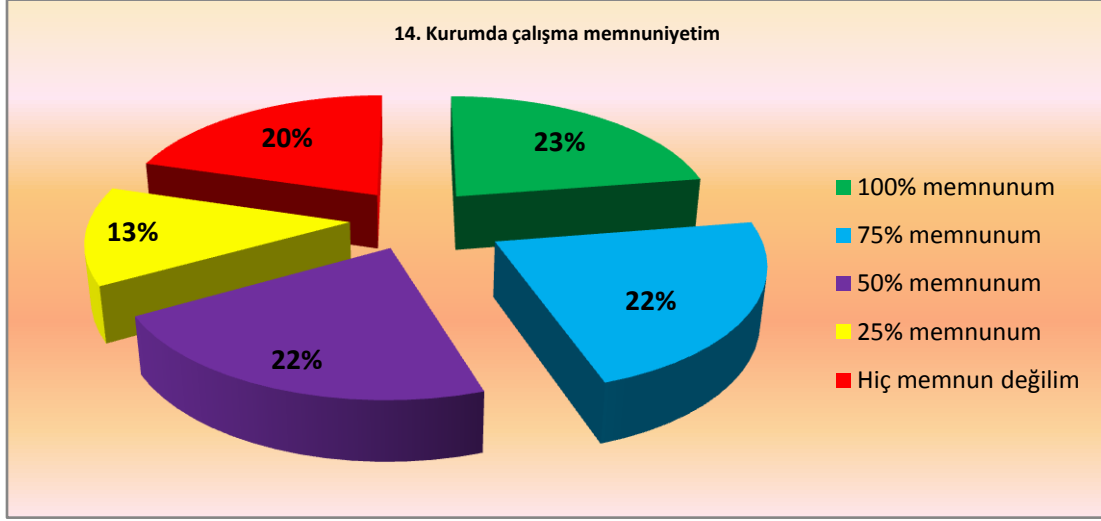
Merkez Birimleri (768 Örneklem)



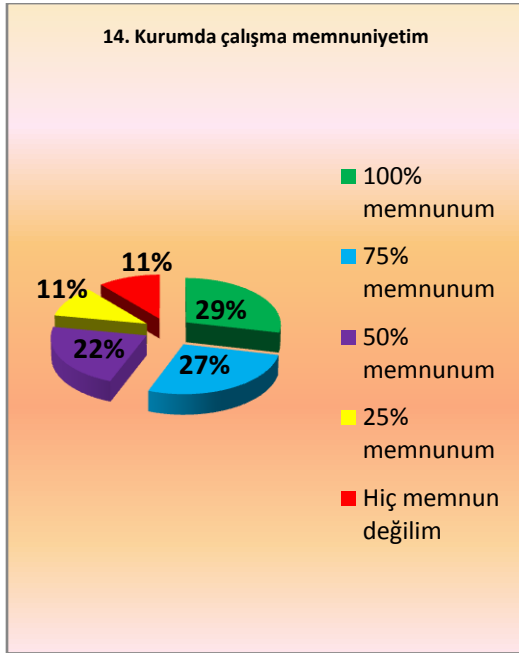
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11830 Örneklem)



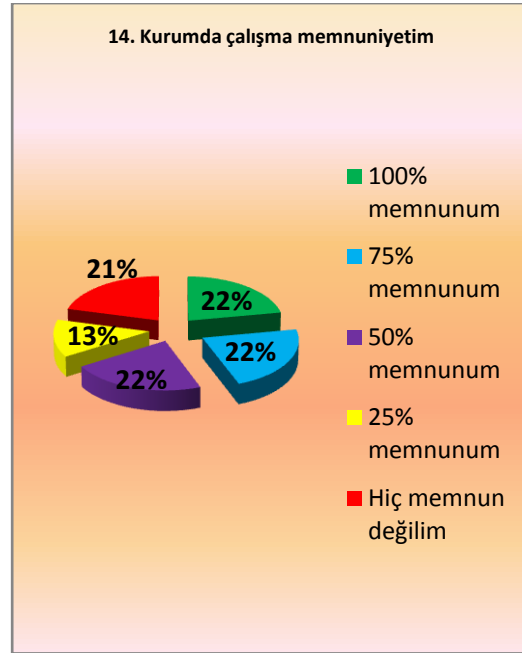
Türkiye Geneli (12646 Örneklem)



Merkez Birimleri (774 Örneklem)

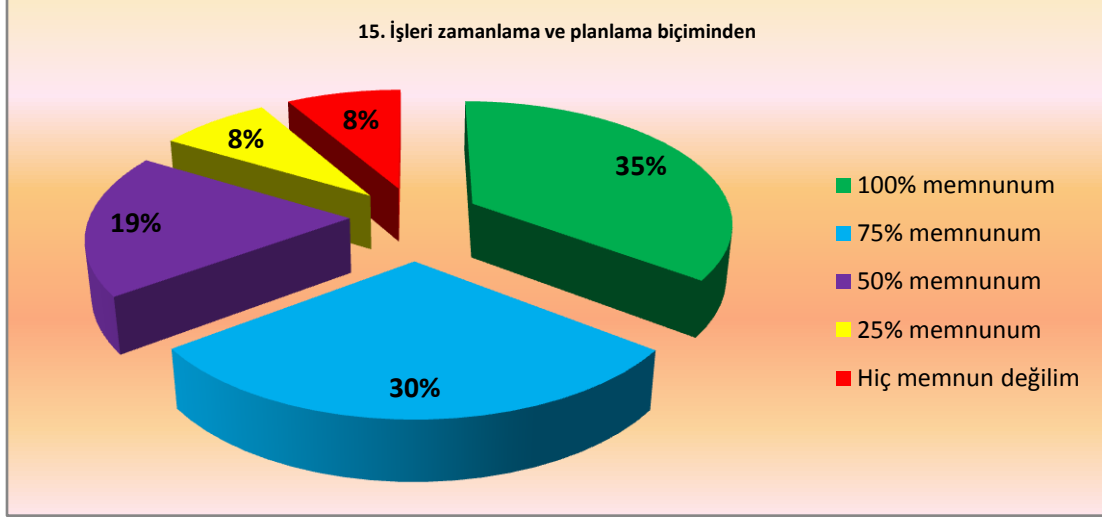


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11872 Örneklem)

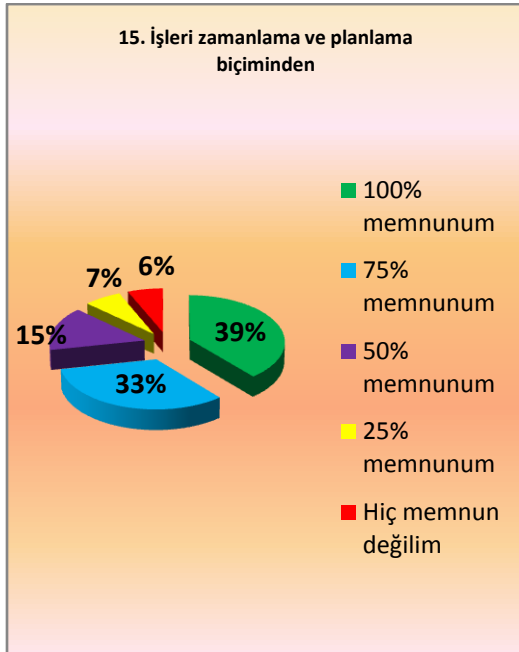


4- AMİRİNİZ

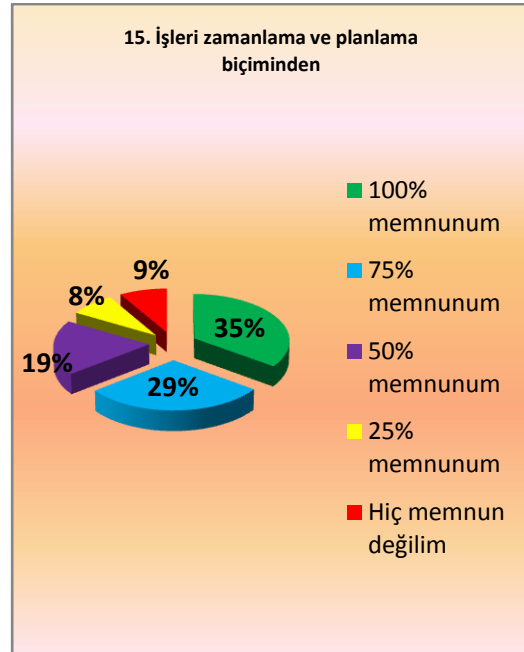
Türkiye Geneli (12625 Örneklem)



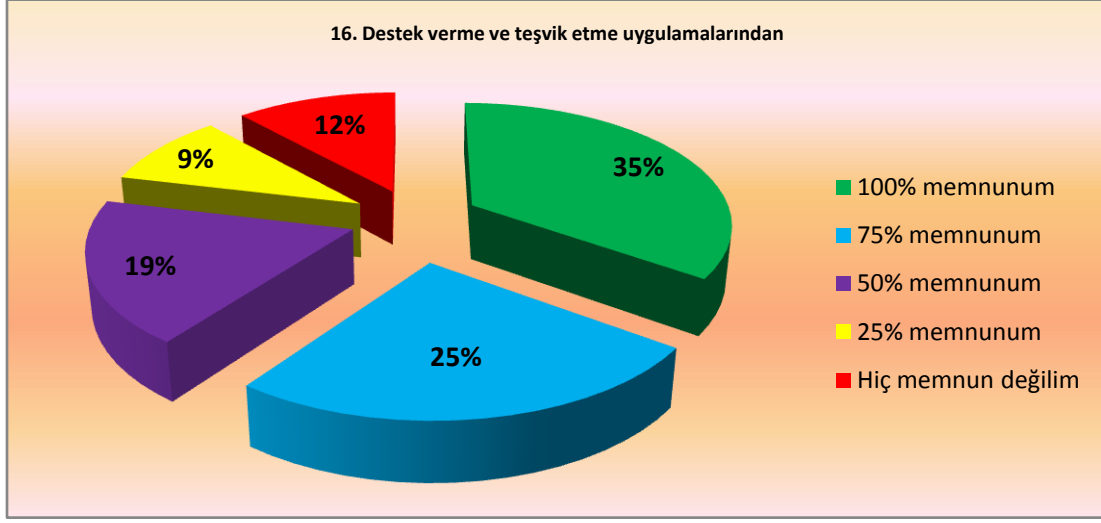
Merkez Birimleri (775 Örneklem)



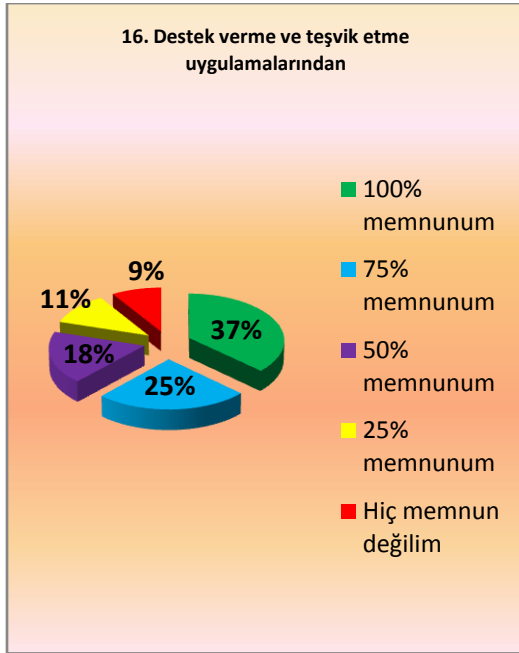
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11850 Örneklem)



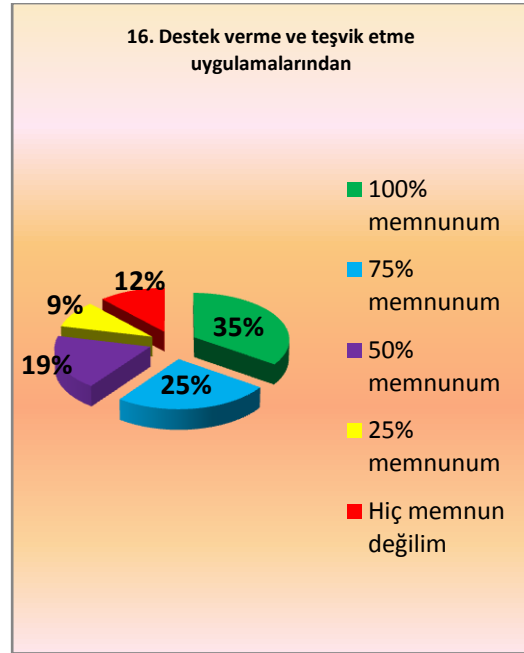
Türkiye Geneli (12601 Örneklem)



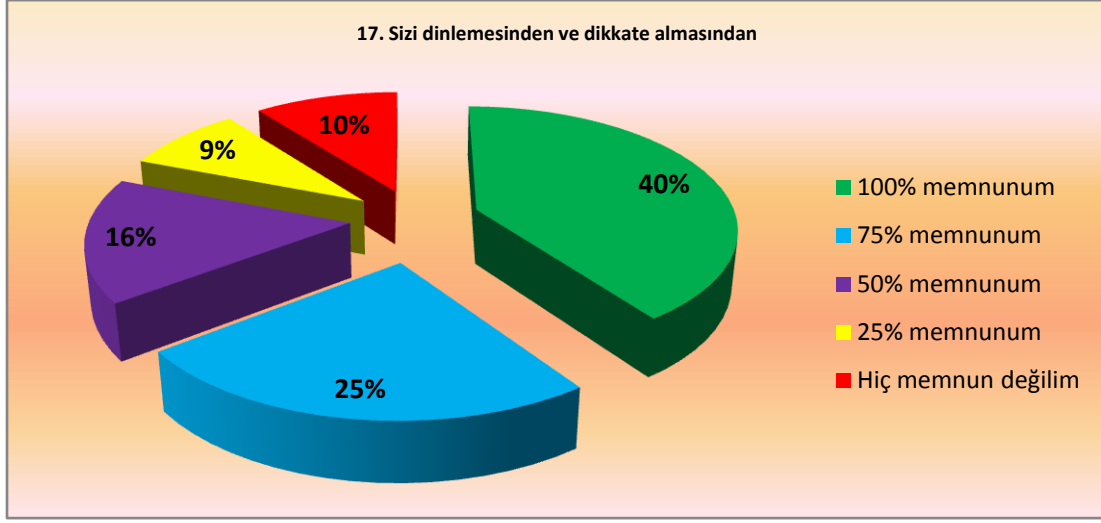
Merkez Birimleri (774 Örneklem)



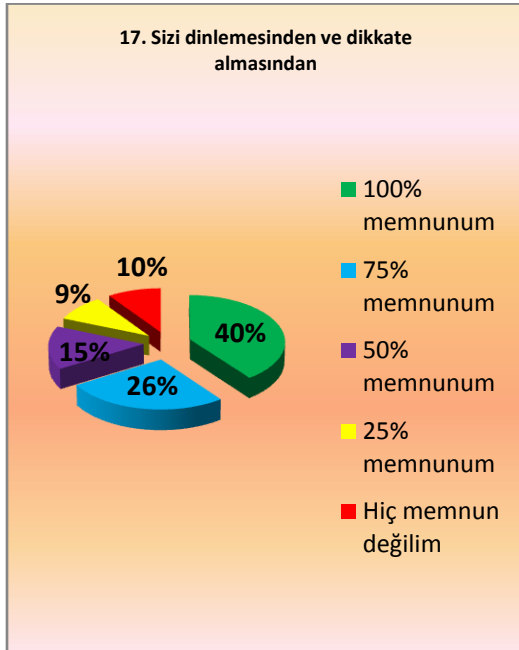
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11827 Örneklem)



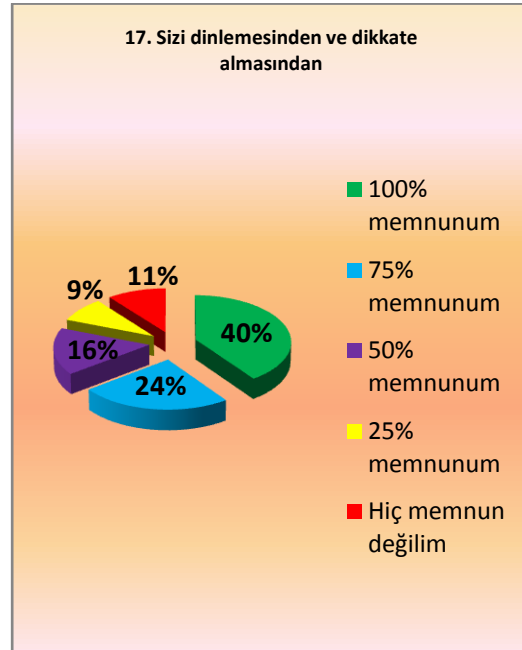
Türkiye Geneli (12600 Örneklem)



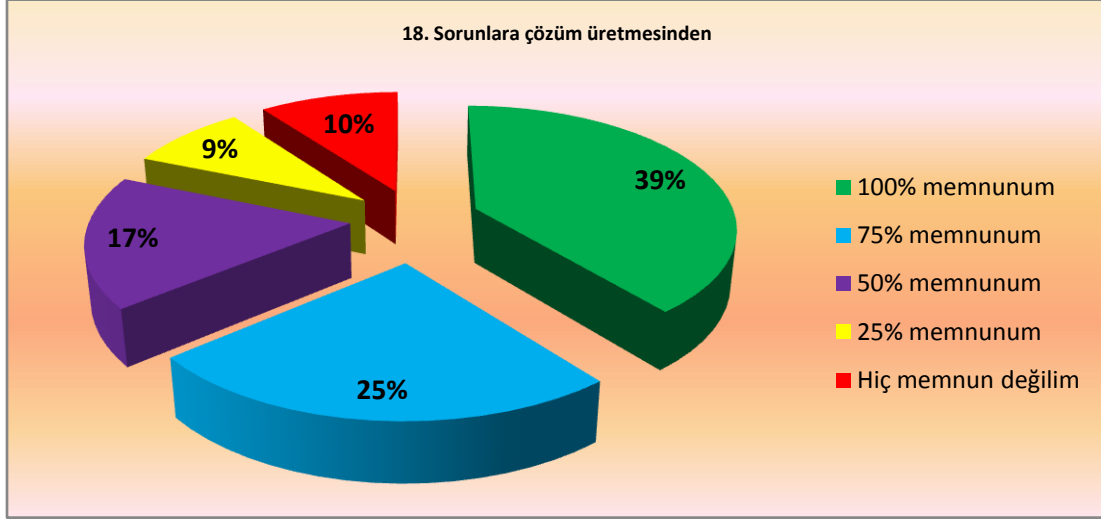
Merkez Birimleri (774 Örneklem)



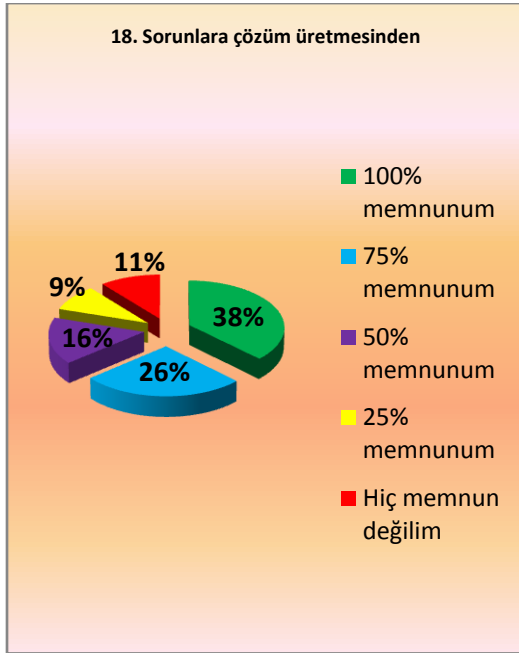
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11826 Örneklem)



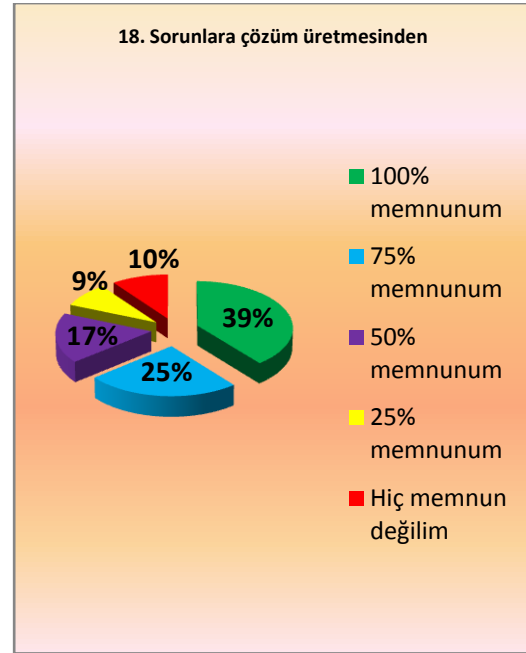
Türkiye Geneli (12574 Örneklem)



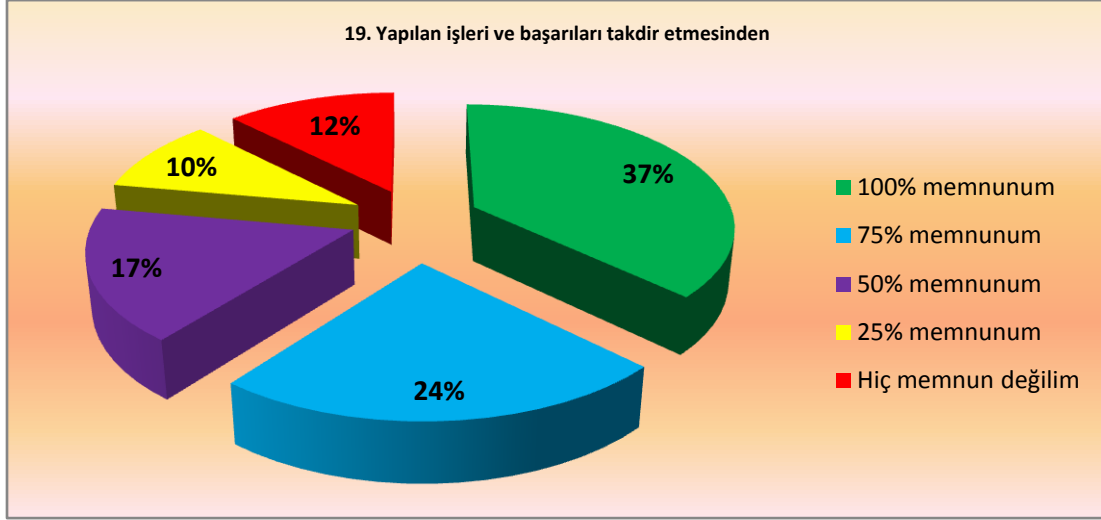
Merkez Birimleri (769 Örneklem)



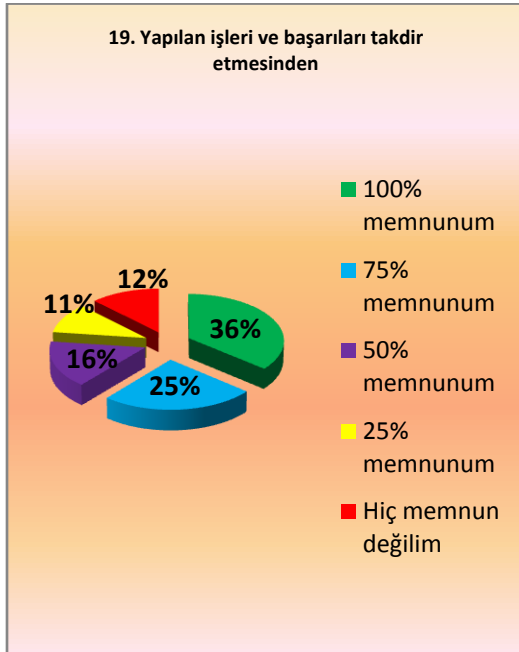
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11805 Örneklem)



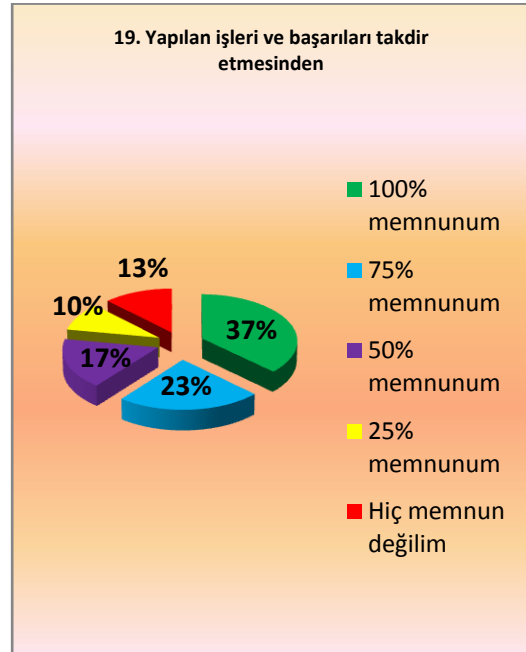
Türkiye Geneli (12551 Örneklem)



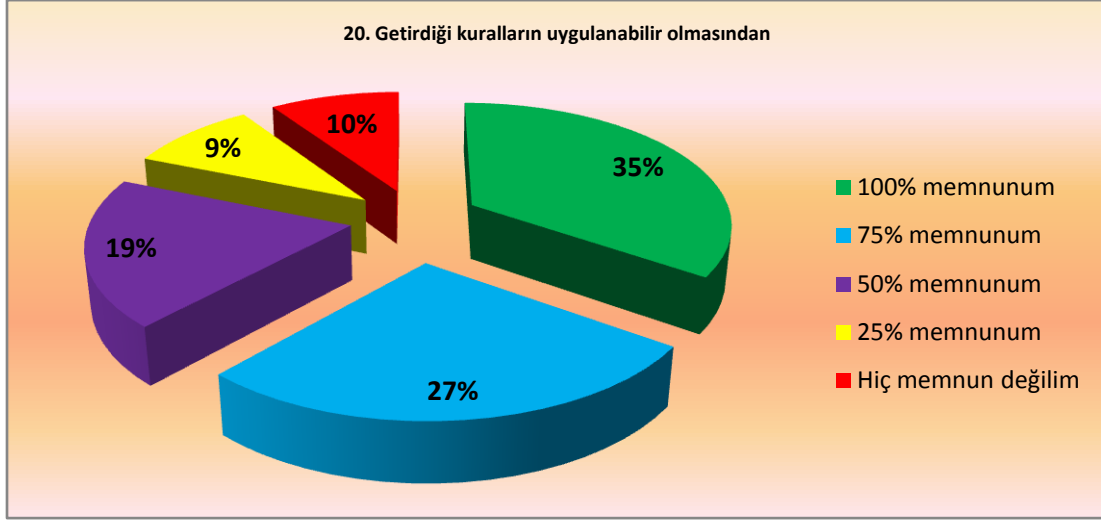
Merkez Birimleri (767 Örneklem)



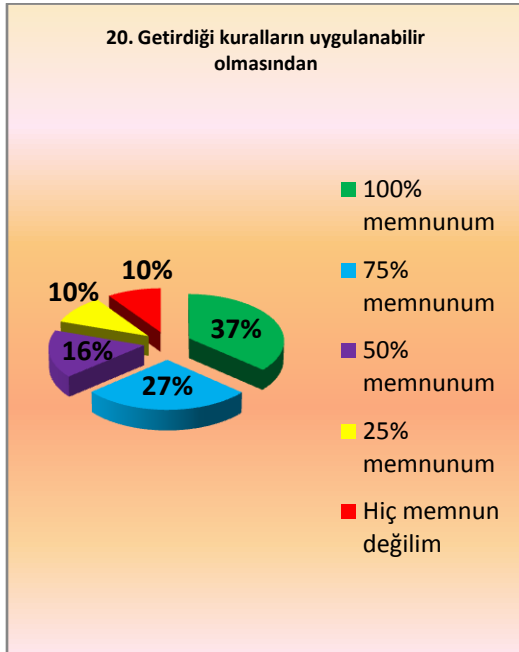
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11784 Örneklem)



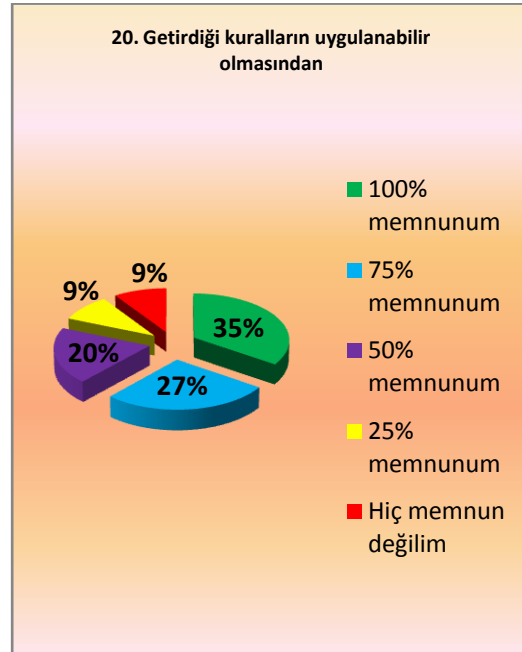
Türkiye Geneli (12536 Örneklem)



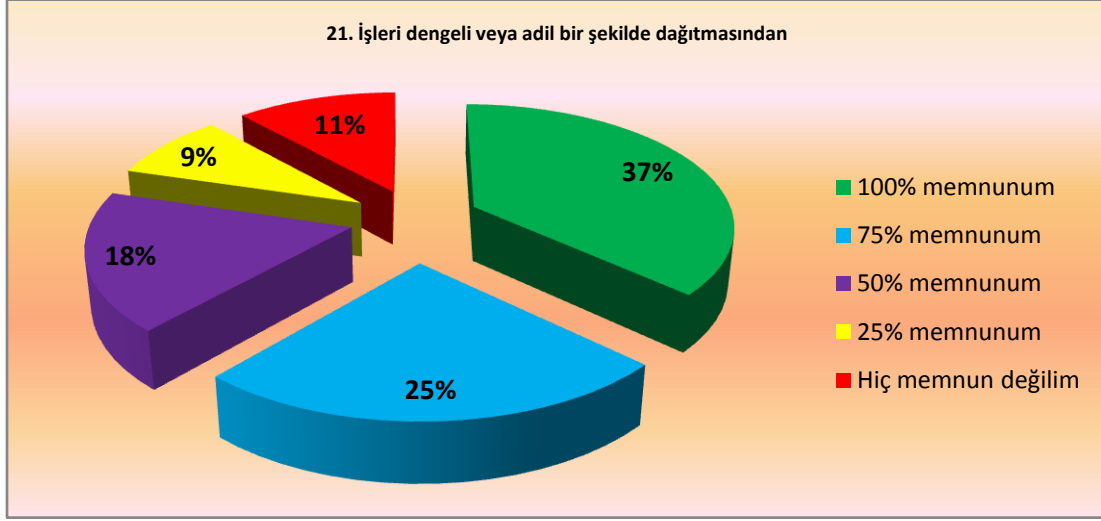
Merkez Birimleri (770 Örneklem)



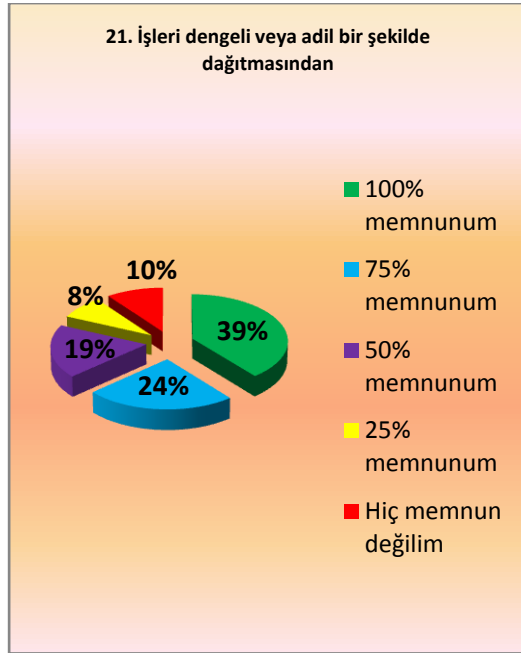
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11766 Örneklem)



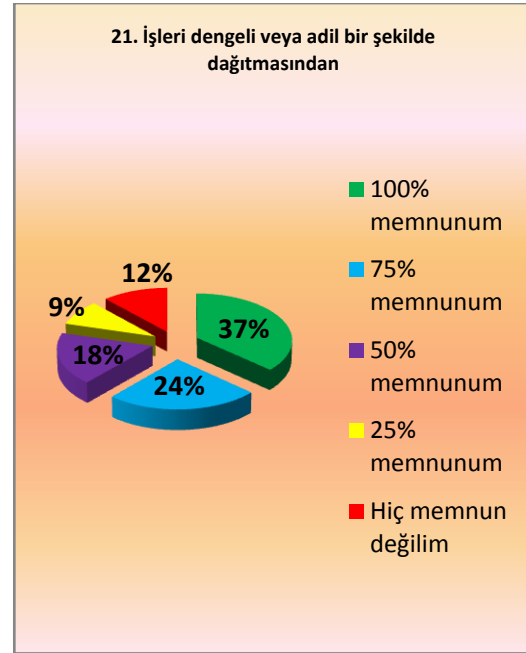
Türkiye Geneli (12551 Örneklem)



Merkez Birimleri (770 Örneklem)

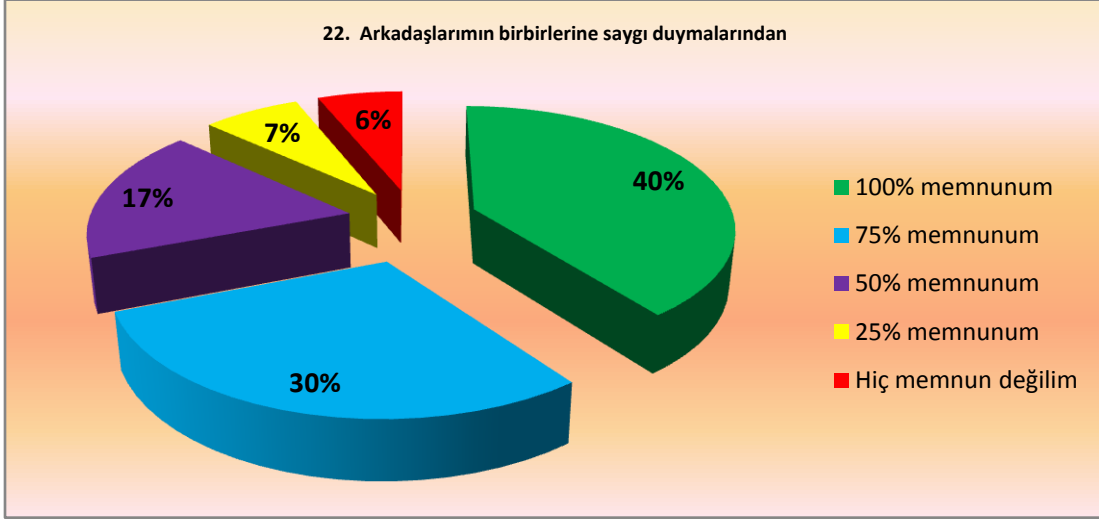


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11781 Örneklem)

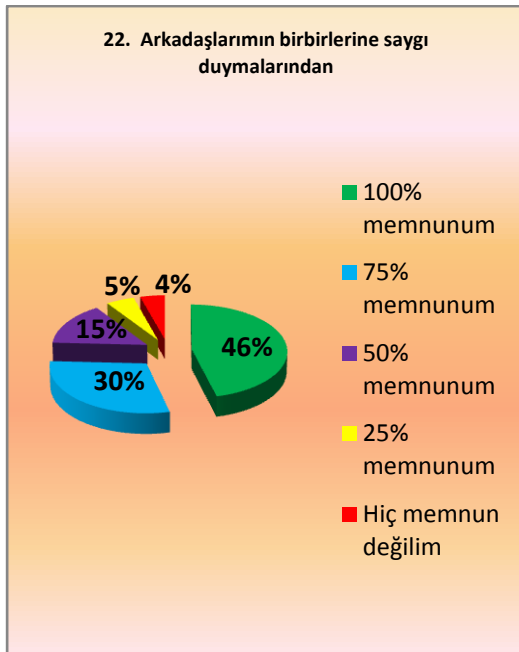


5- ÇALIŞMA ARKADAŞLARI

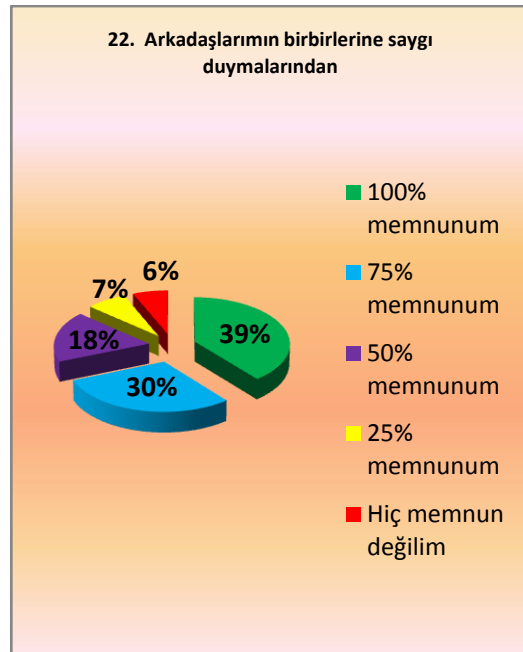
Türkiye Geneli (12704 Örneklem)



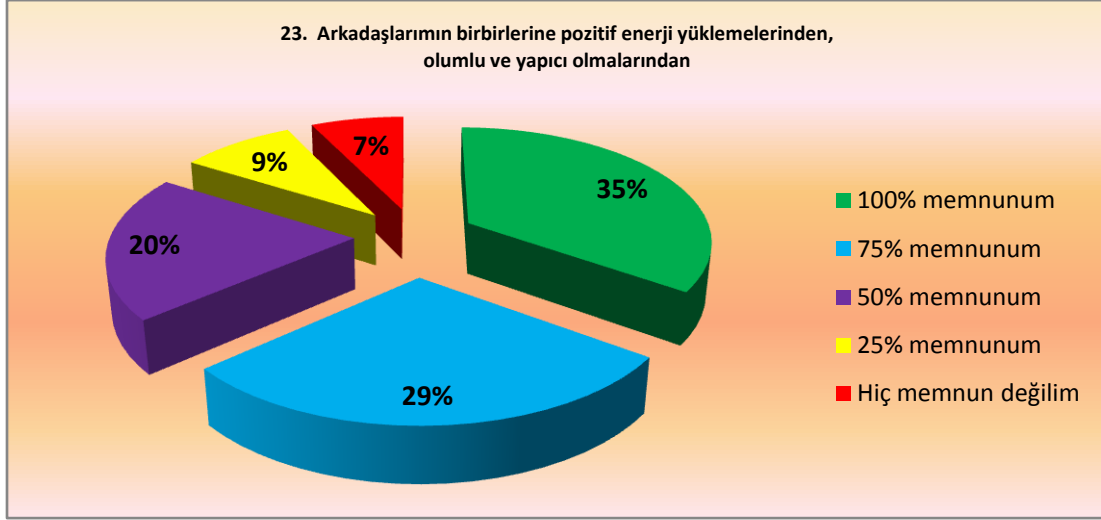
Merkez Birimleri (766 Örneklem)



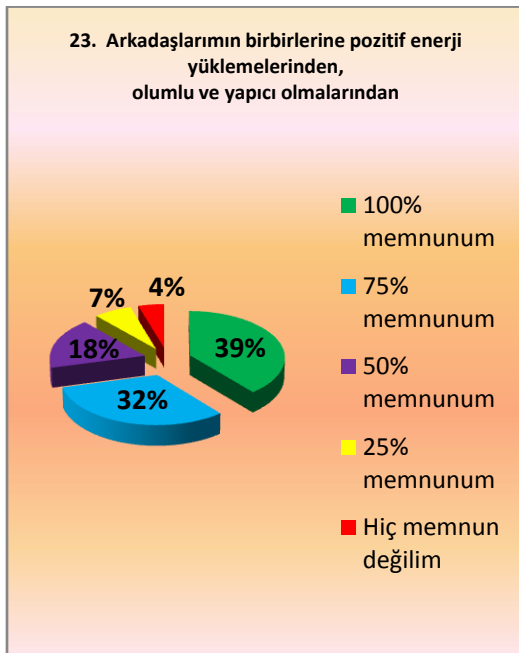
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11928 Örneklem)



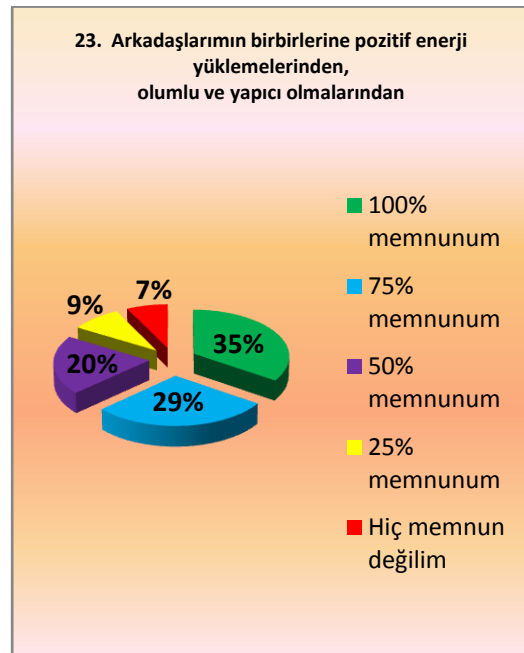
Türkiye Geneli (12680 Örneklem)



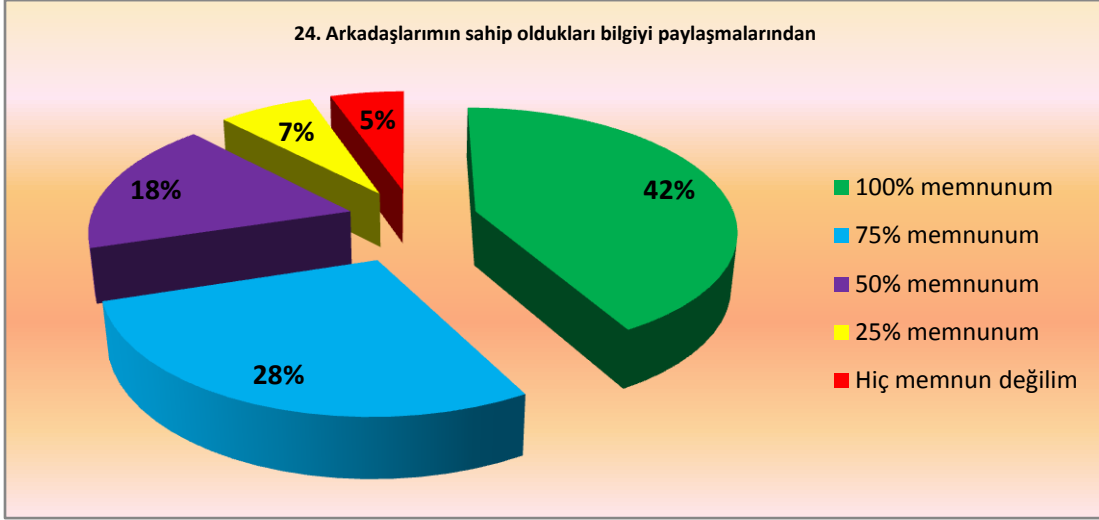
Merkez Birimleri (776 Örneklem)



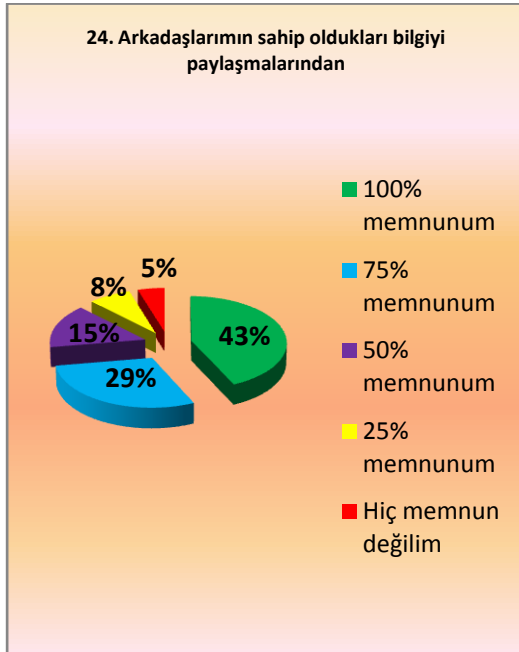
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11904 Örneklem)



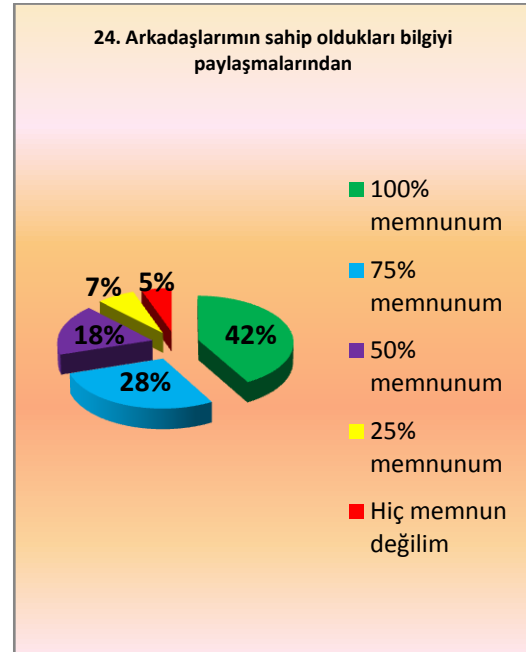
Türkiye Geneli (12664 Örneklem)



Merkez Birimleri (775 Örneklem)

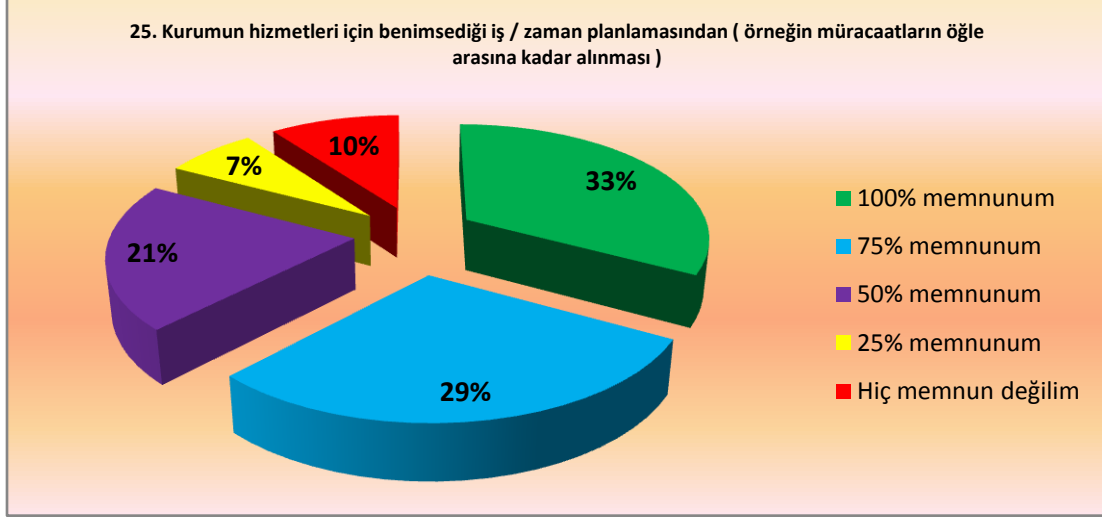


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11889 Örneklem)

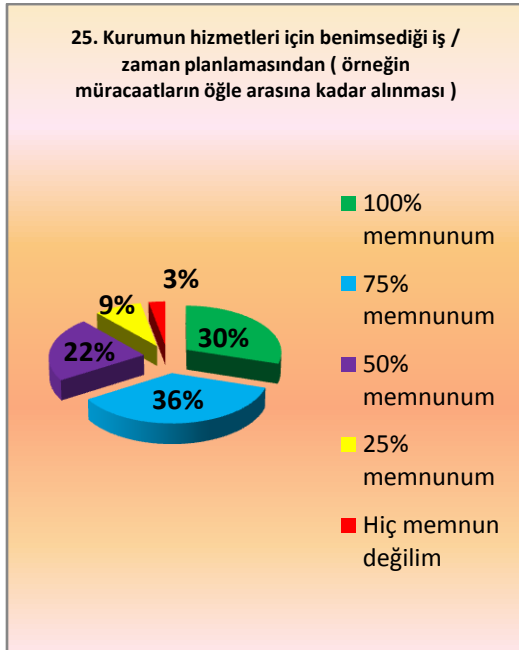


6- ZAMAN

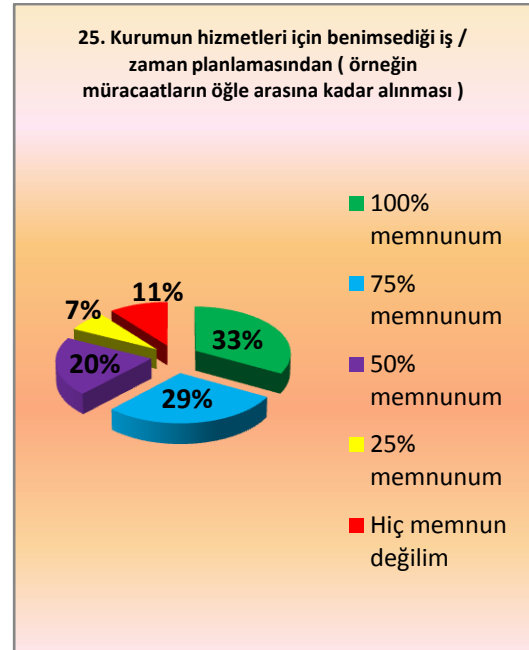
Türkiye Geneli (12406 Örneklem)



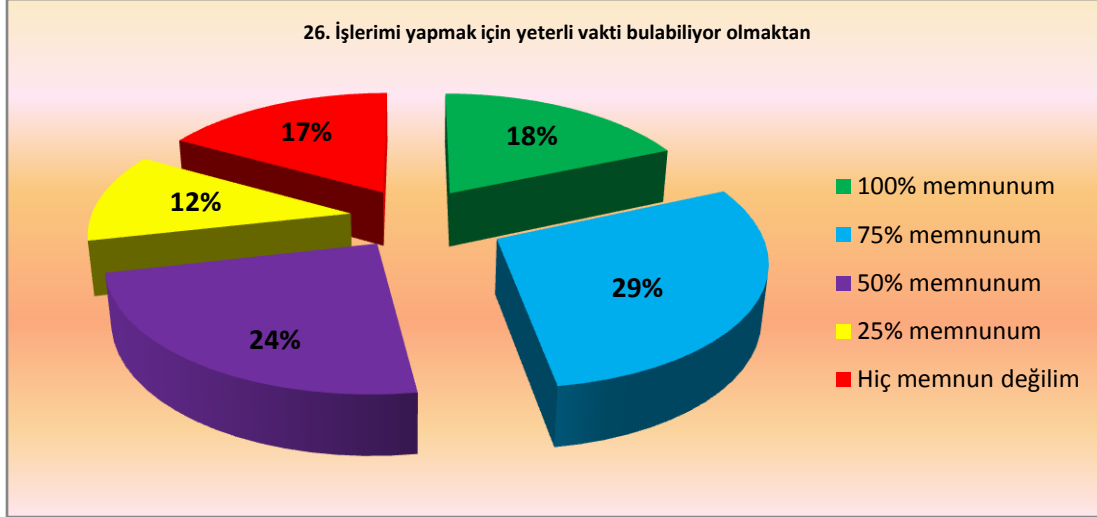
Merkez Birimleri (737 Örneklem)



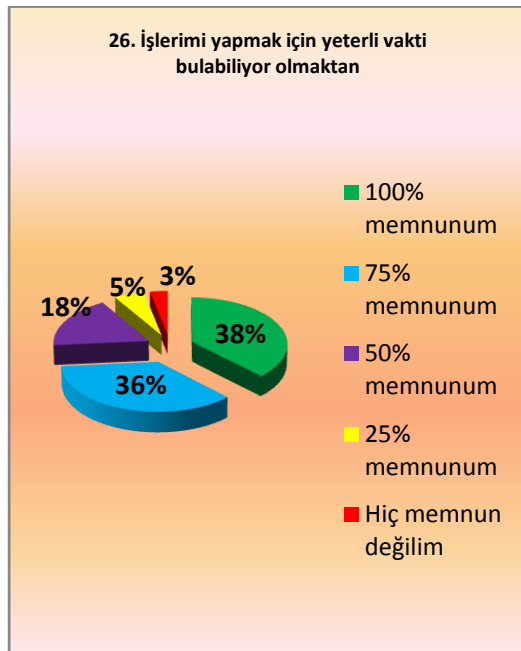
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11669 Örneklem)



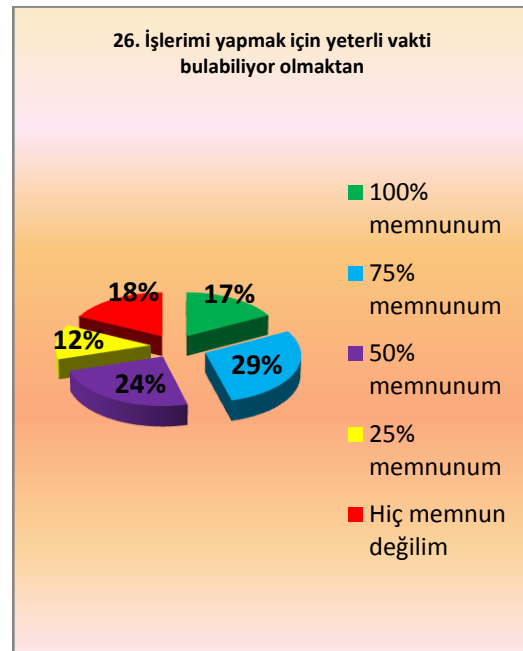
Türkiye Geneli (12620 Örneklem)



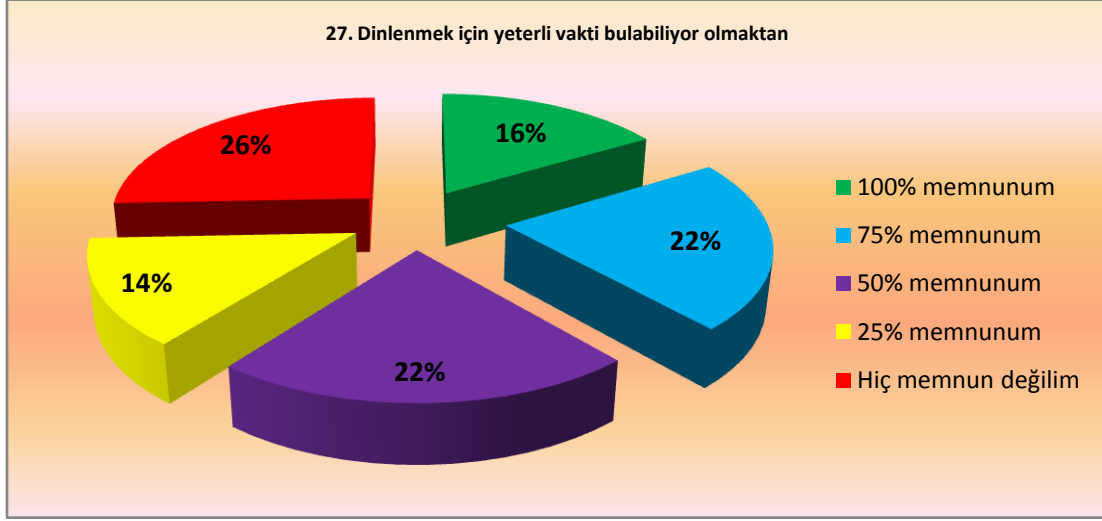
Merkez Birimleri (763 Örneklem)



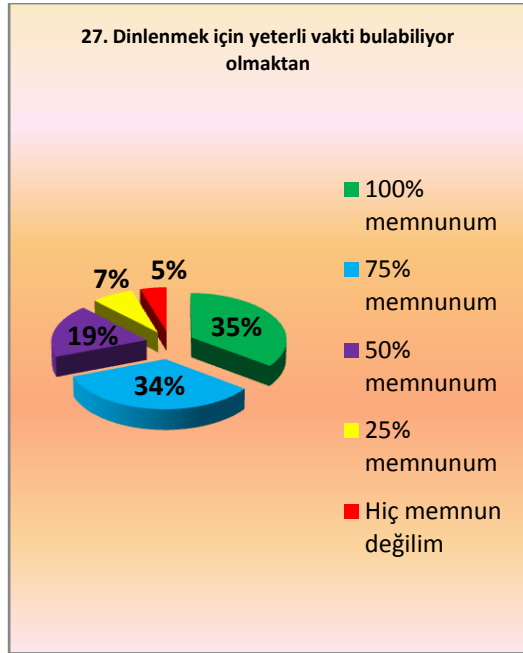
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11857 Örneklem)



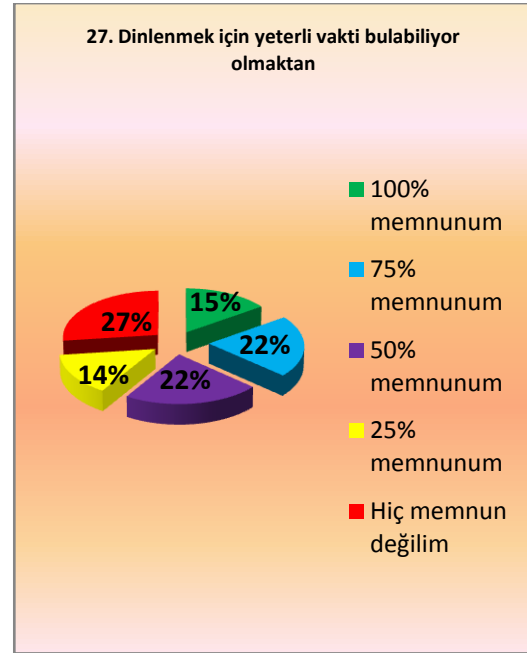
Türkiye Geneli (12619 Örneklem)



Merkez Birimleri (763 Örneklem)



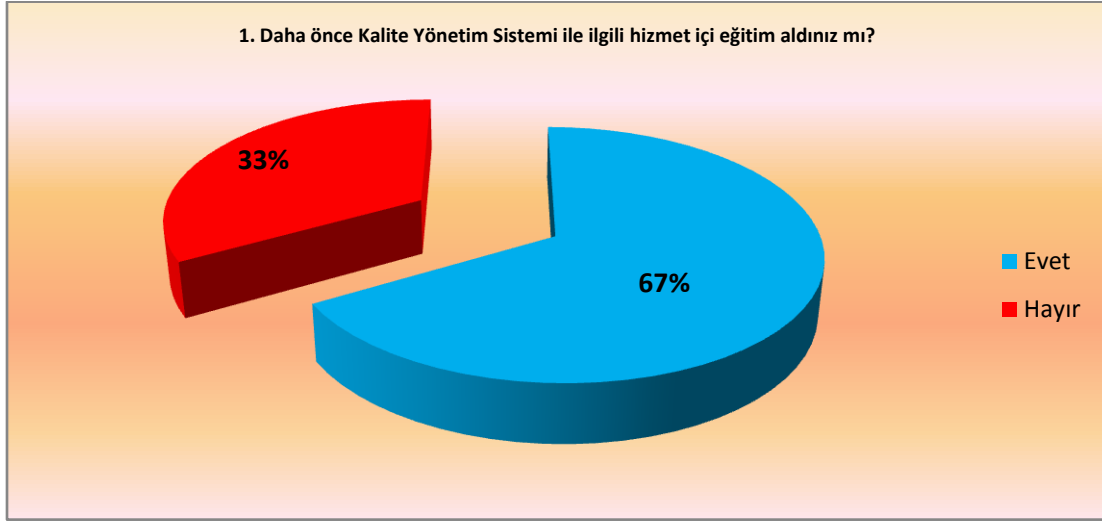
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11856 Örneklem)



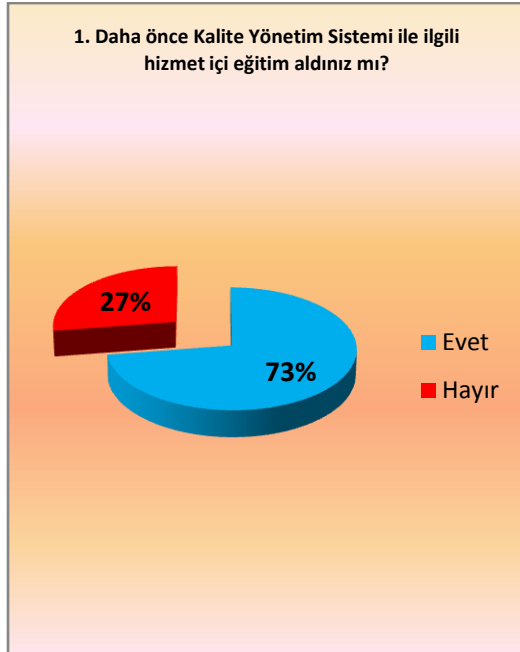
“01.01.2014 – 31.12.2014” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizde 12029 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” Temel Kalite Kavramları bölümü anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

1-KALİTE

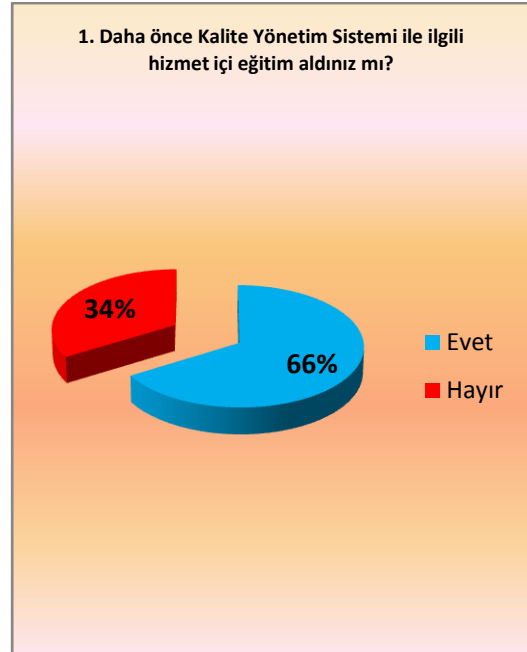
Türkiye Geneli (12029 Örneklem)



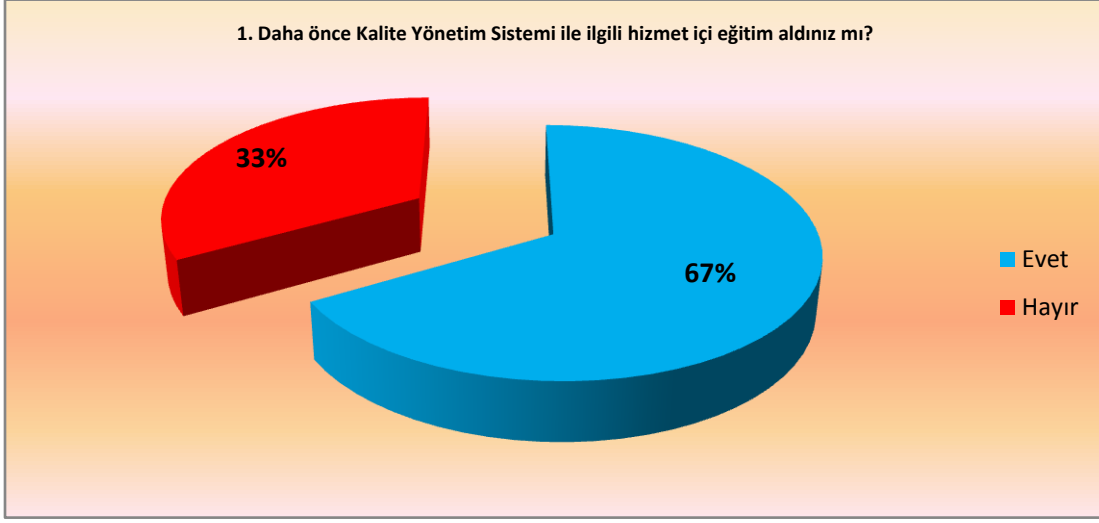
Merkez Birimleri (734 Örneklem)



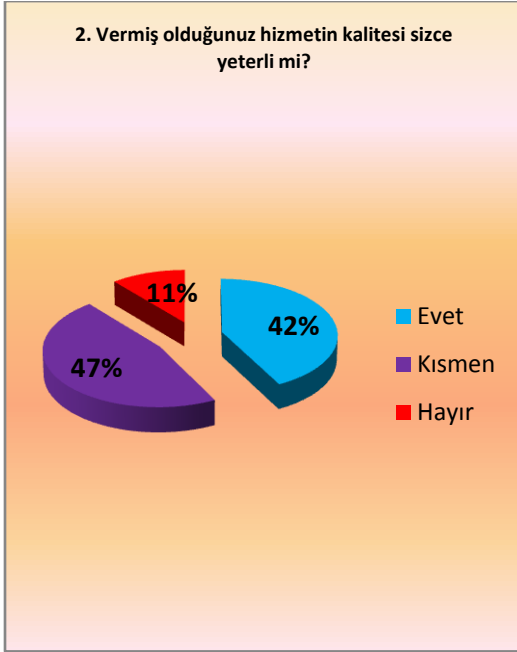
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11295 Örneklem)



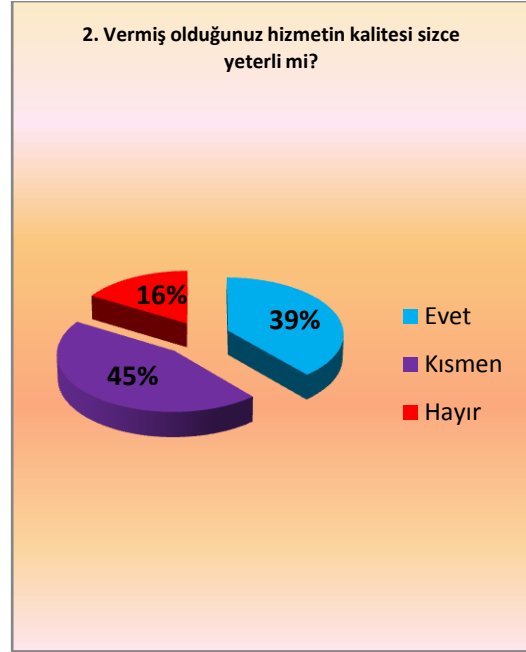
Türkiye Geneli (12418 Örneklem)



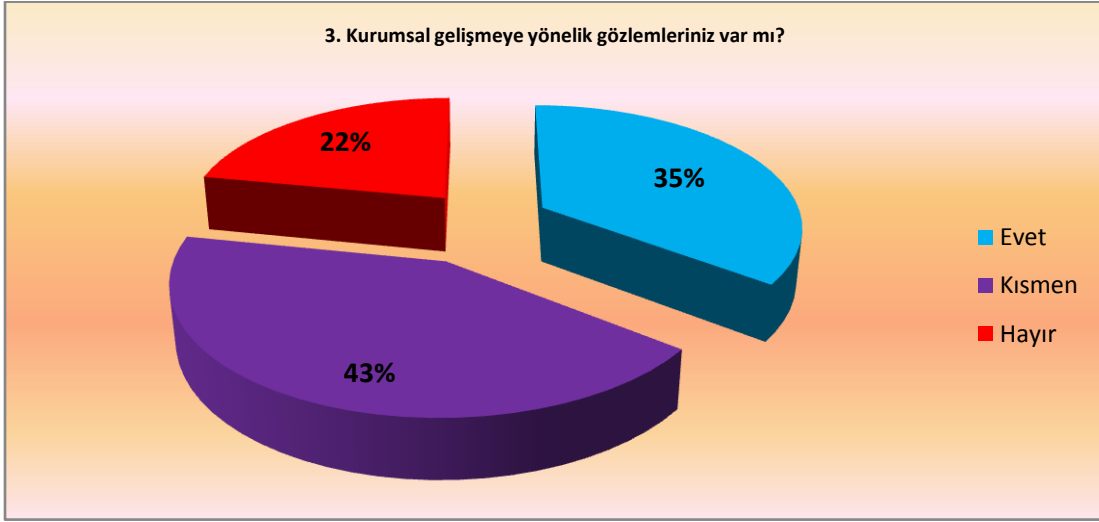
Merkez Birimleri (753 Örneklem)



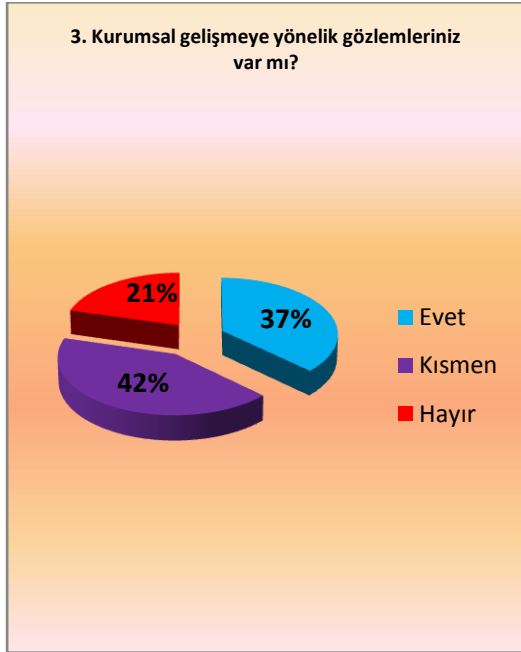
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11665 Örneklem)



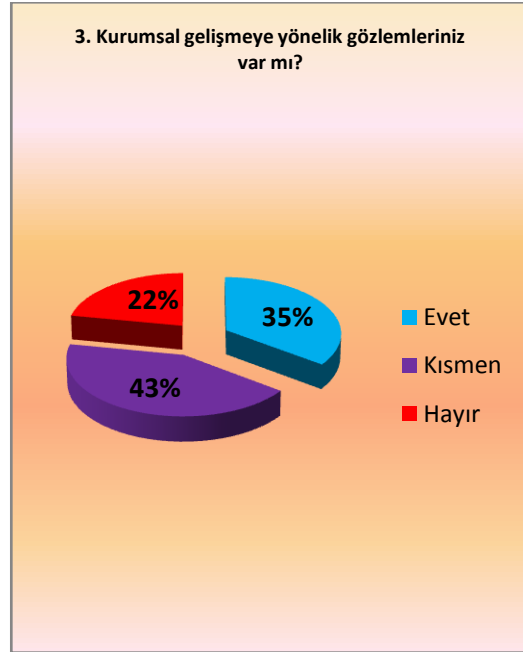
Türkiye Geneli (12145 Örneklem)



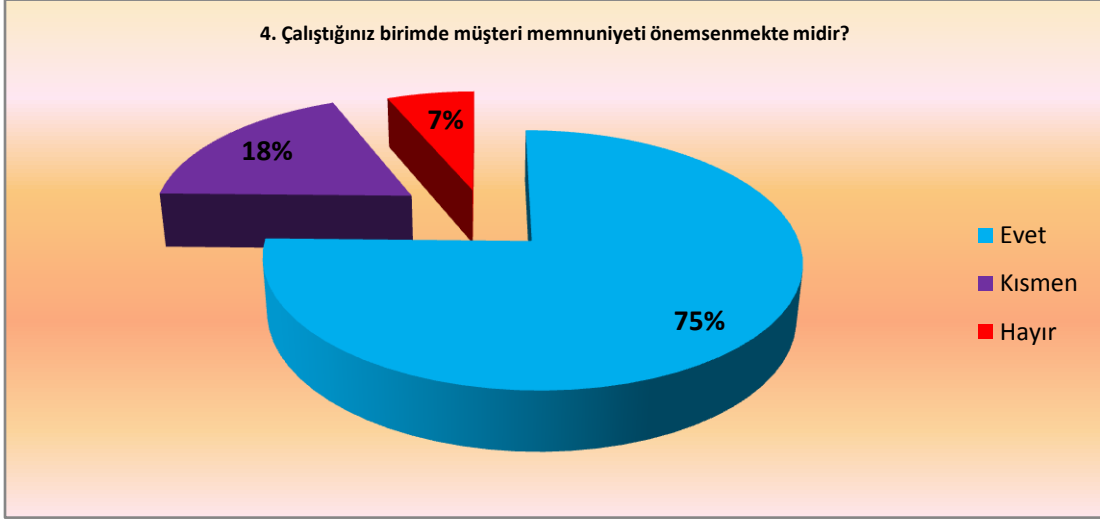
Merkez Birimleri (744 Örneklem)



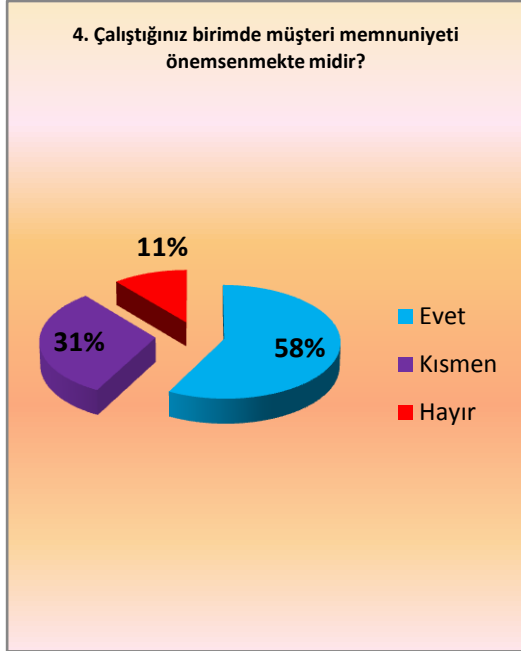
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11401 Örneklem)



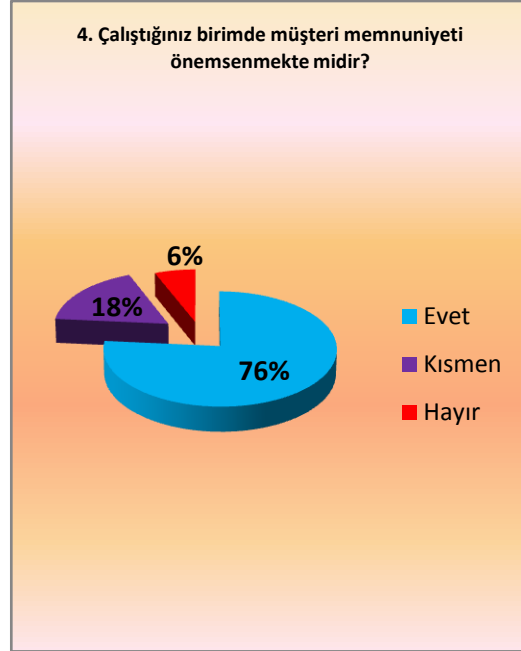
Türkiye Geneli (12386 Örneklem)



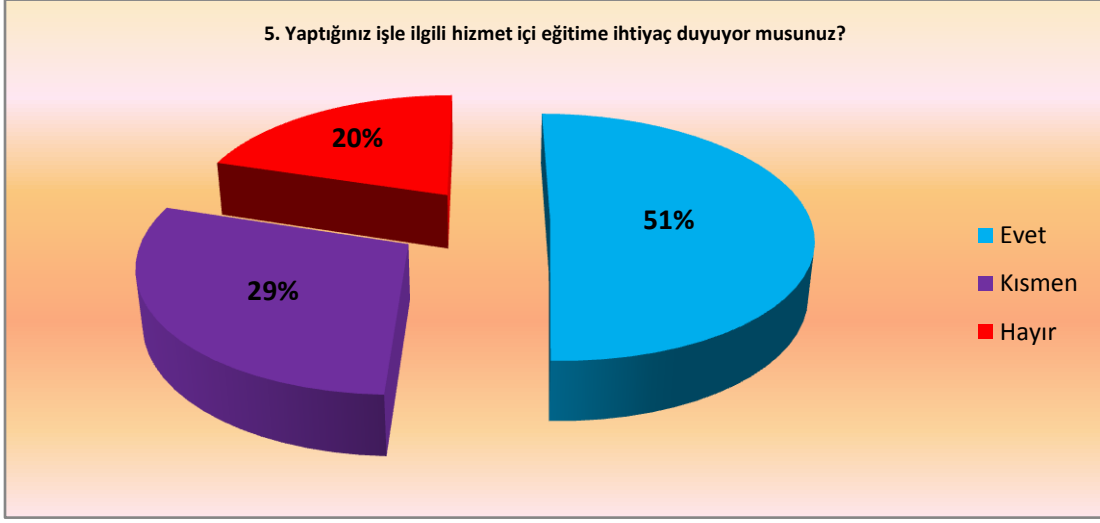
Merkez Birimleri (733 Örneklem)



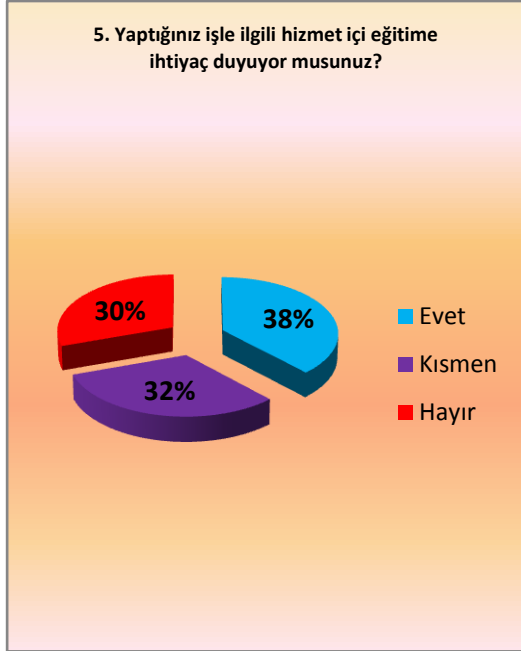
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11653 Örneklem)



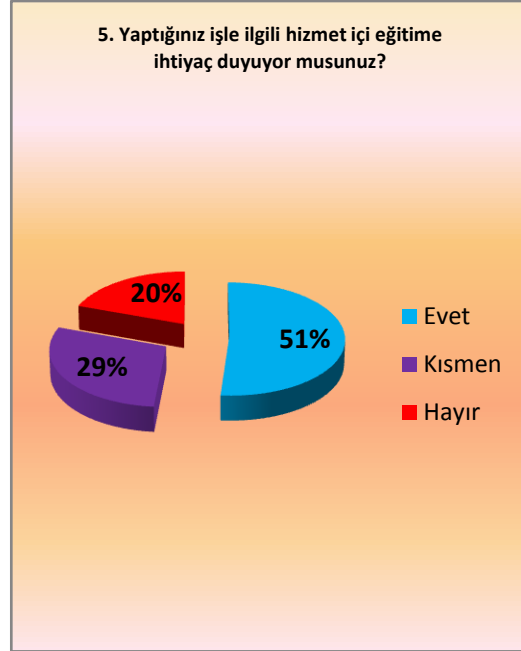
Türkiye Geneli (12385 Örneklem)



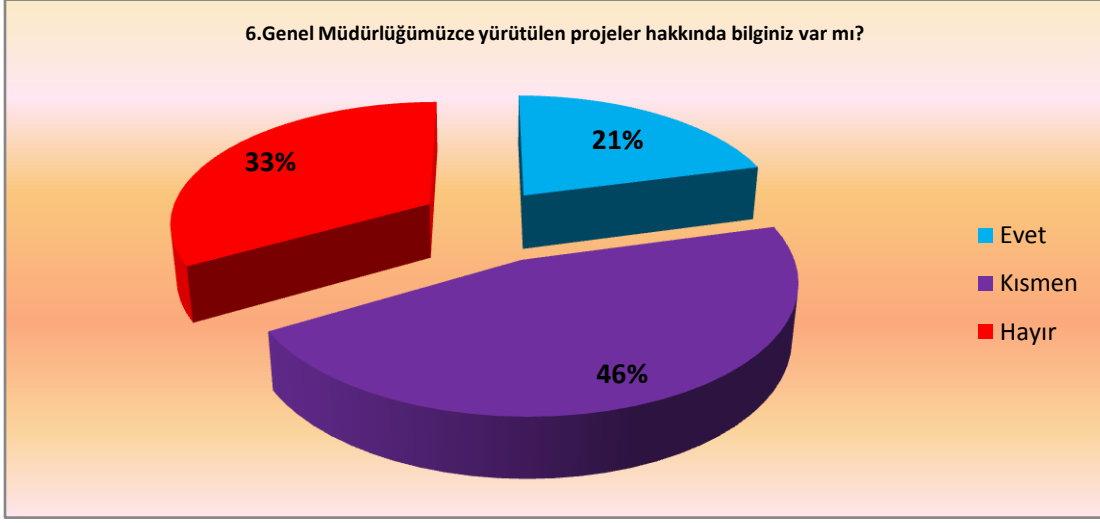
Merkez Birimleri (748 Örneklem)



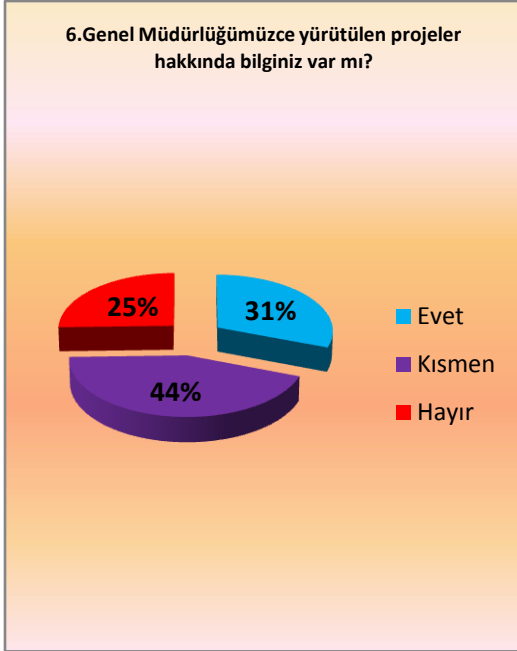
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11637 Örneklem)



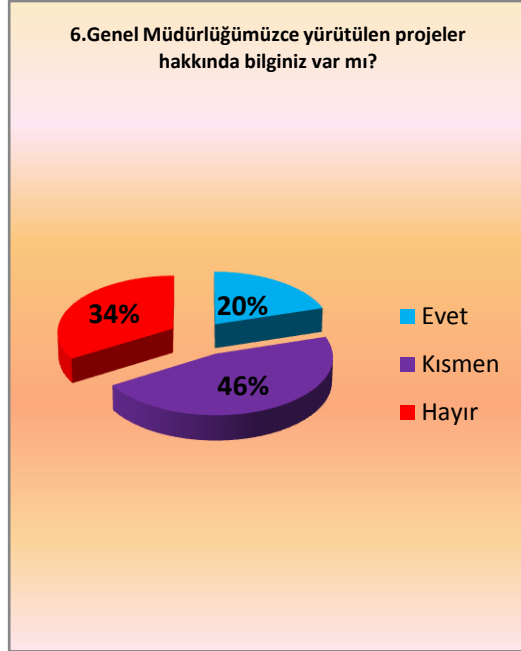
Türkiye Geneli (12447 Örneklem)



Merkez Birimleri (755 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11692 Örneklem)



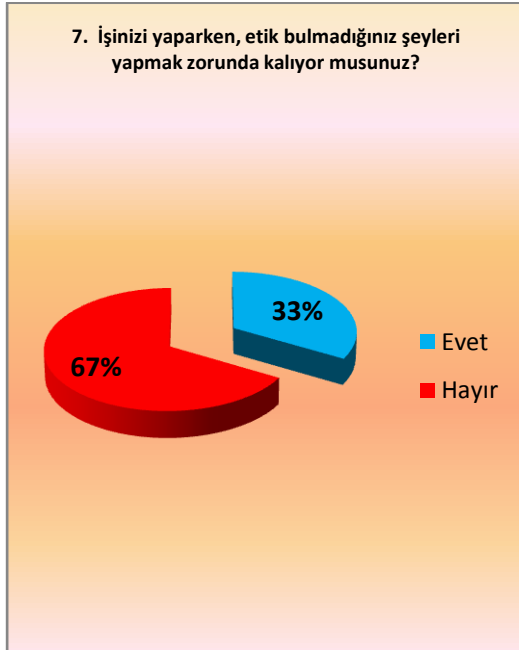
“01.01.2014 – 31.12.2014” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizde 12430 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” Etik bölümü anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

2- ETİK

Türkiye Geneli (12430 Örneklem)



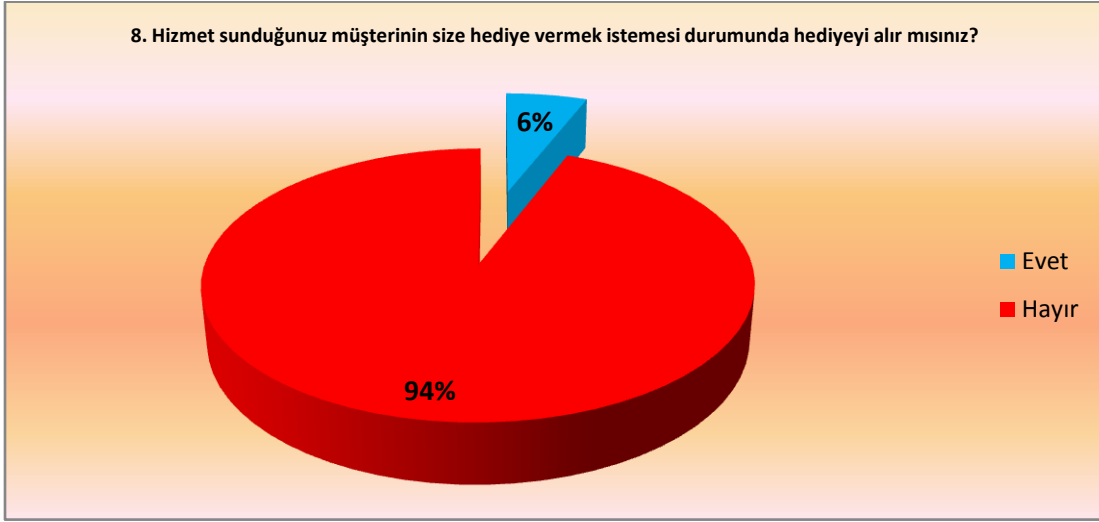
Merkez Birimleri (761 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11669 Örneklem)



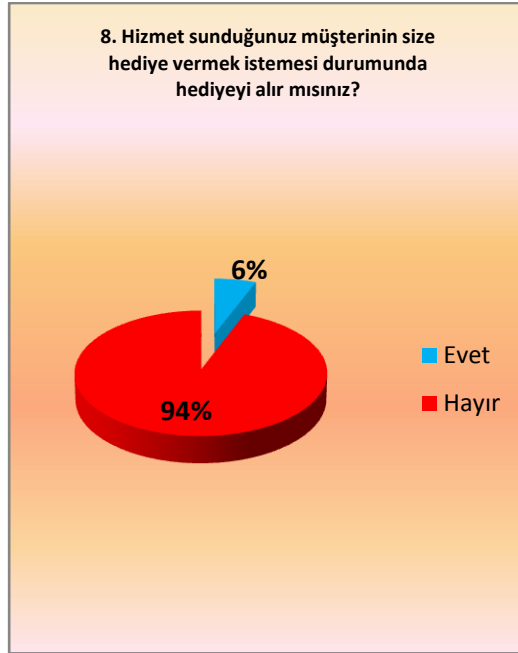
Türkiye Geneli (12455 Örneklem)



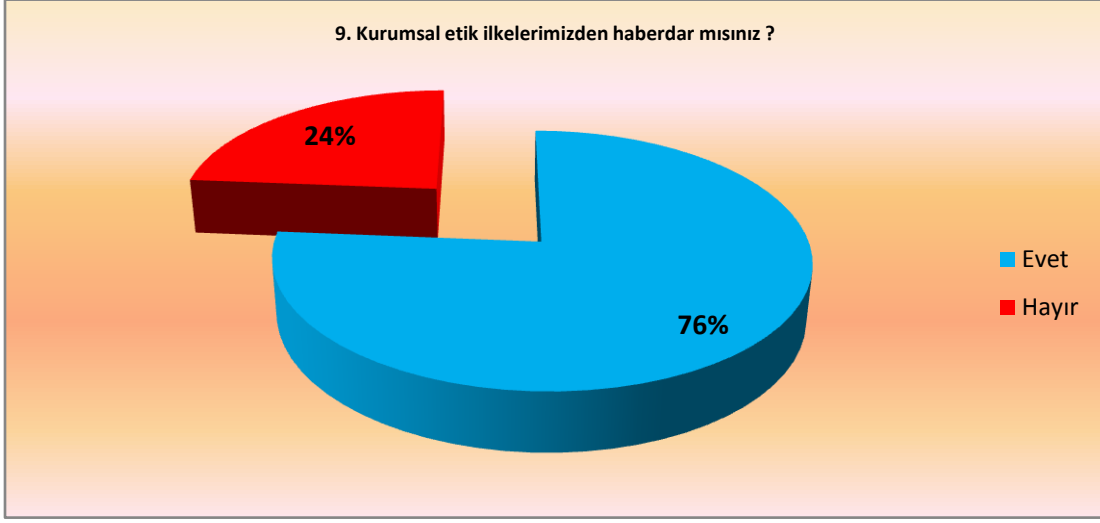
Merkez Birimleri (757 Örneklem)



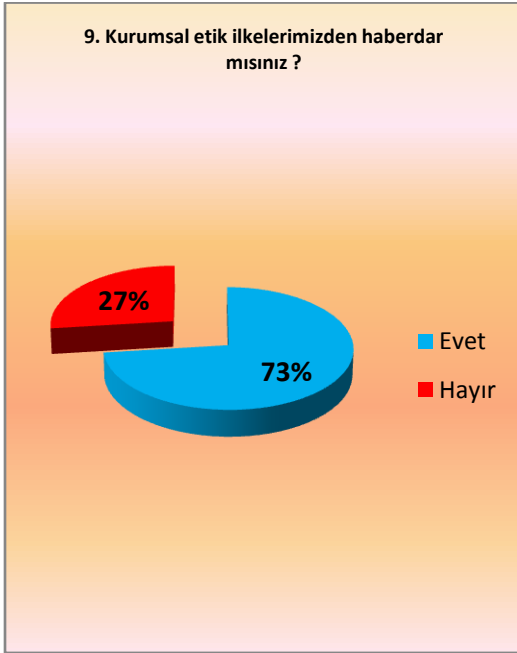
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11698 Örneklem)



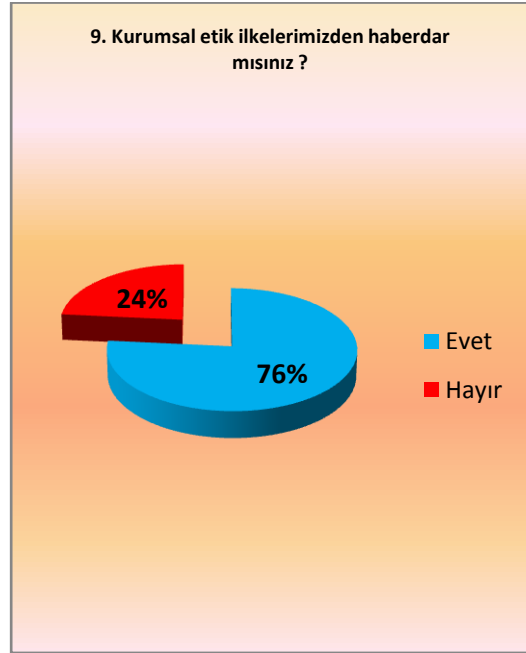
Türkiye Geneli (12418 Örneklem)



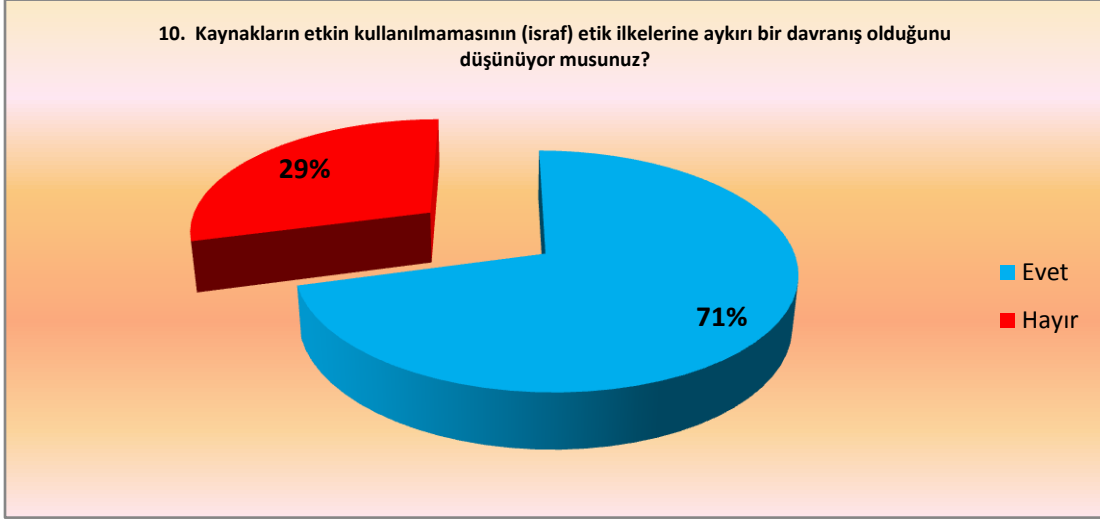
Merkez Birimleri (758 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11660 Örneklem)



Türkiye Geneli (12347 Örneklem)



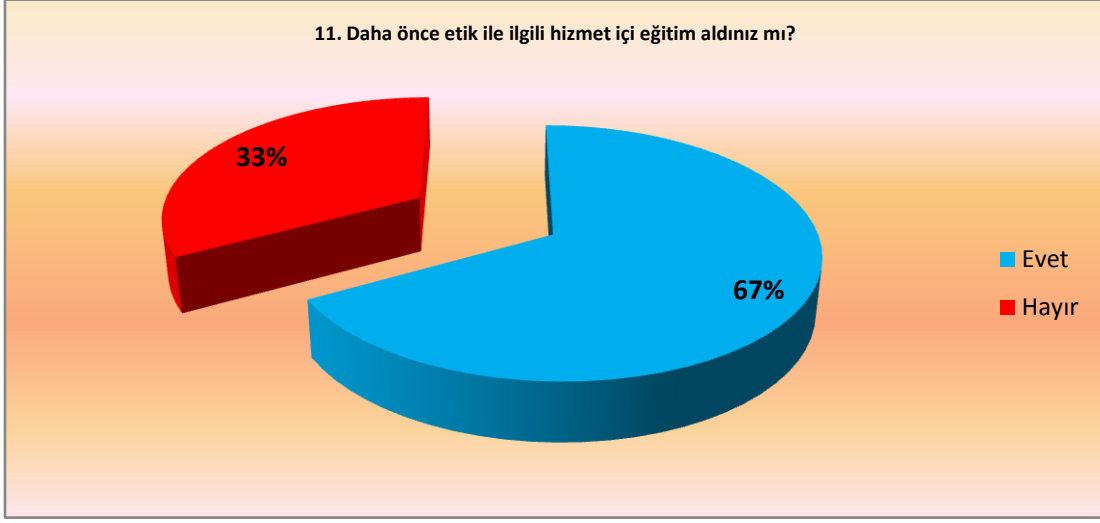
Merkez Birimleri (753 Örneklem)



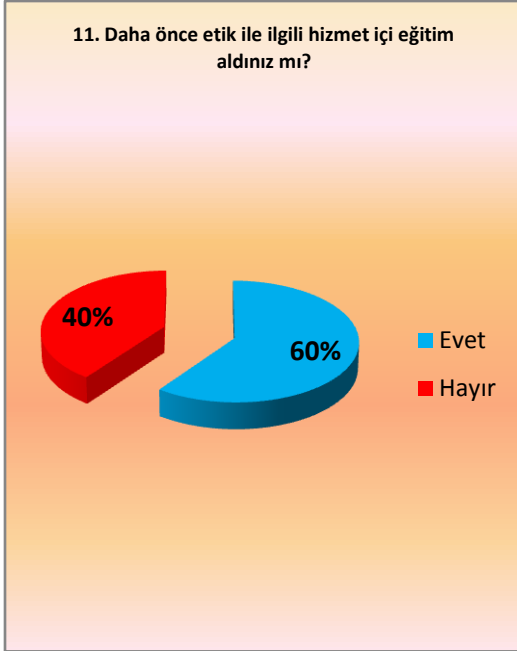
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11594 Örneklem)



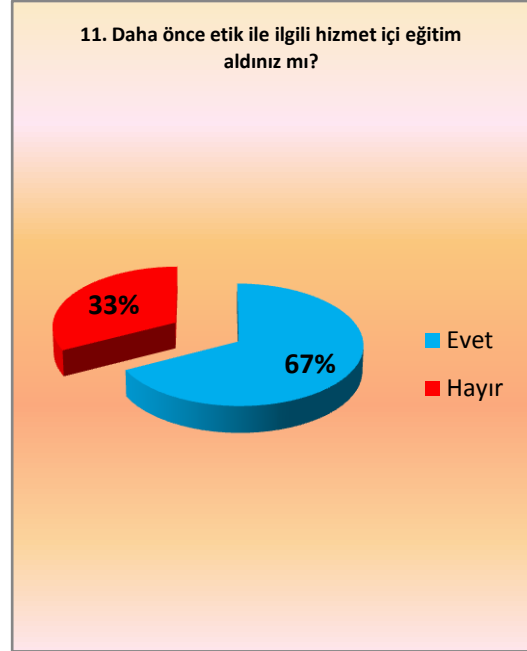
Türkiye Geneli (12436 Örneklem)



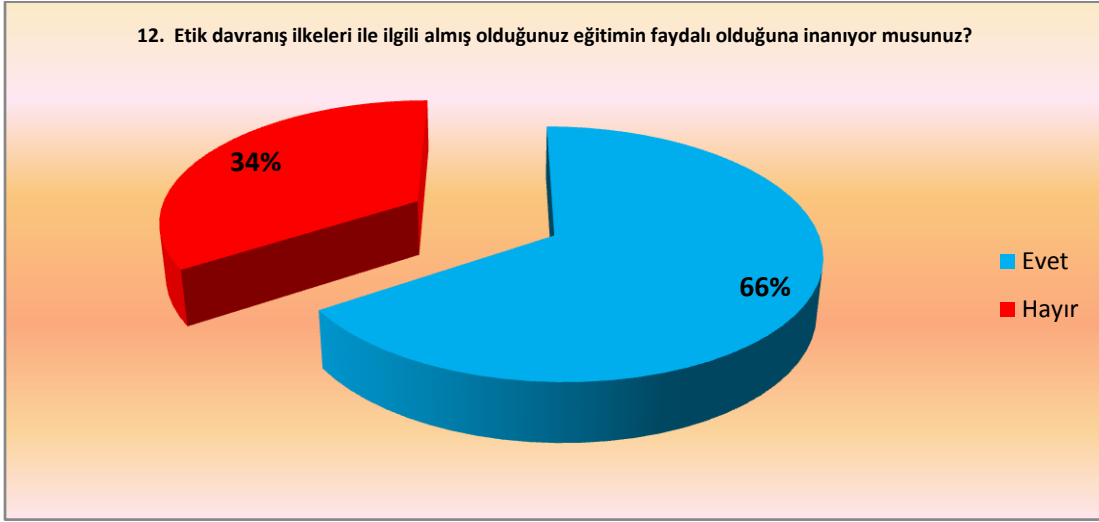
Merkez Birimleri (758 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11678 Örneklem)



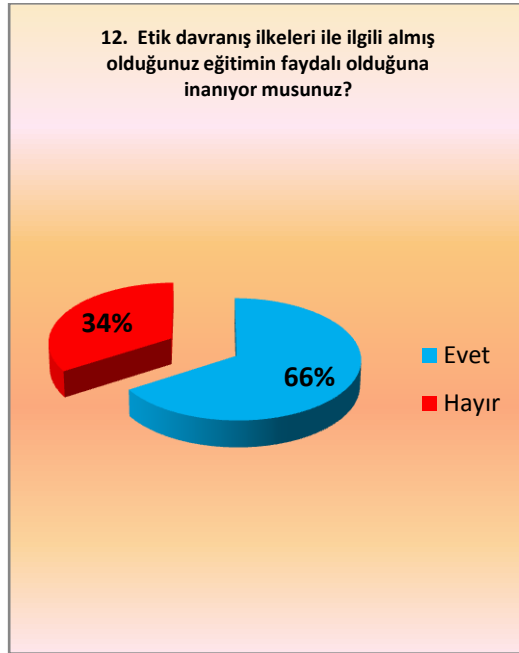
Türkiye Geneli (11740 Örneklem)



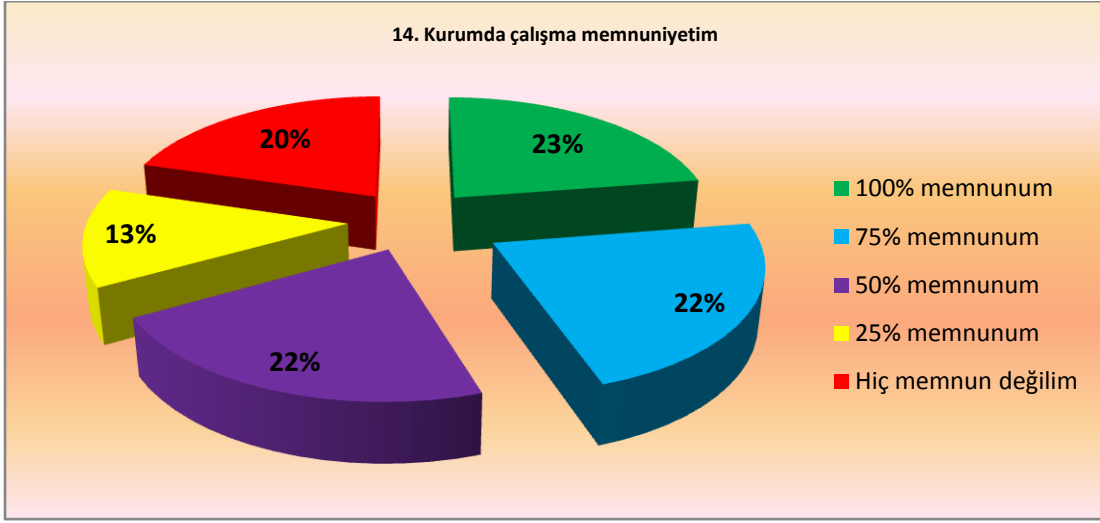
Merkez Birimleri (688 Örneklem)



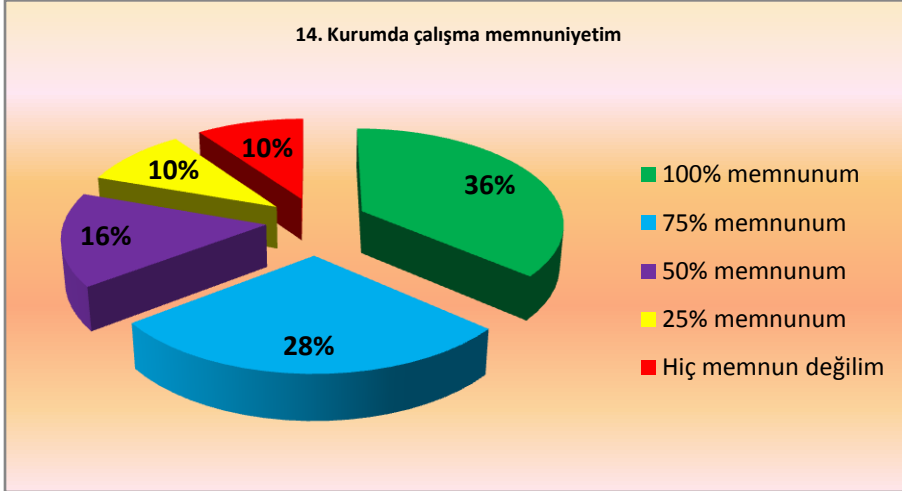
Bölge Müdürlükleri (11052 Örneklem)



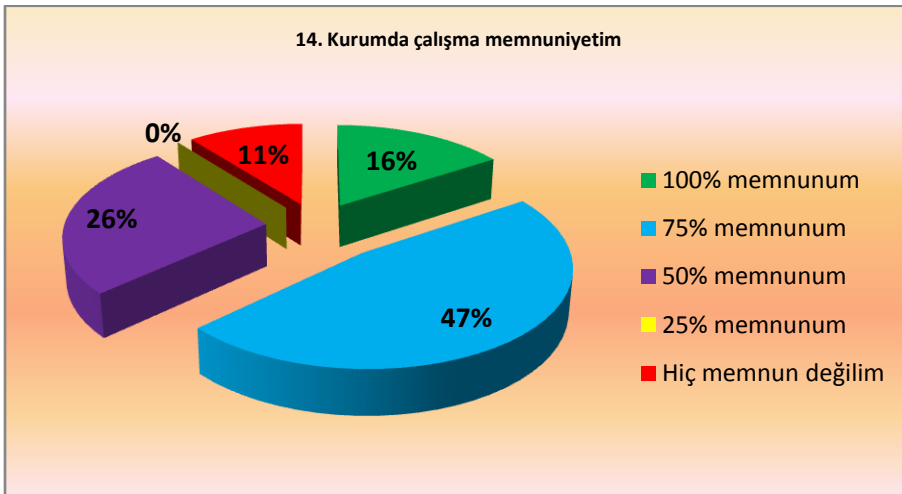
Merkez Birimler (774 Örneklem)



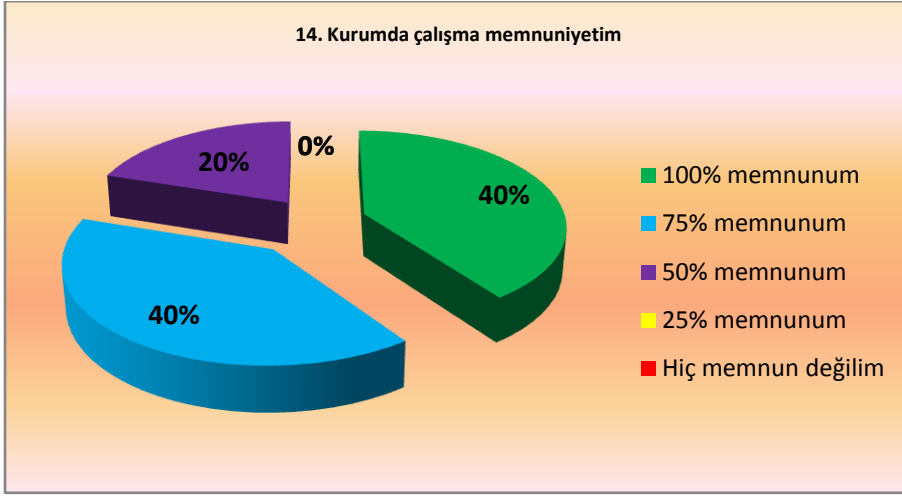
Teftiş Kurulu Başkanlığı (102 Örneklem üzerinden %80 memnuniyet)



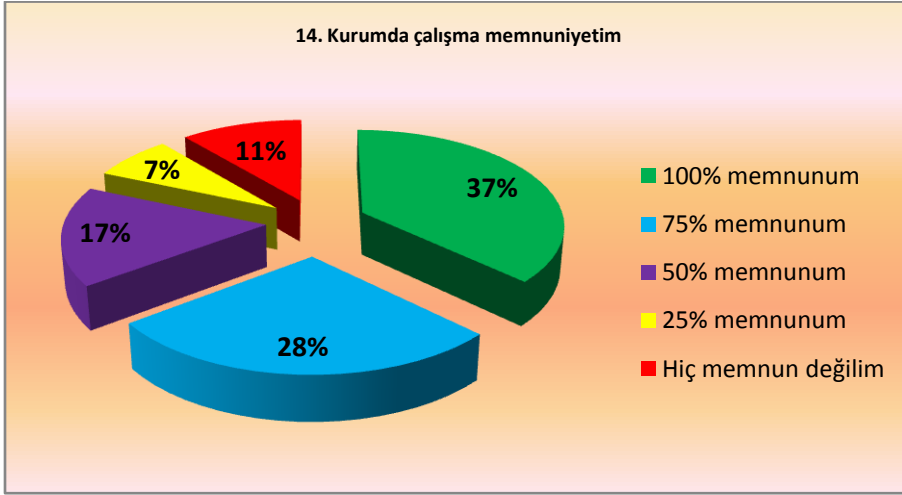
Hukuk Müşavirliği (19 Örneklem üzerinden %89 memnuniyet)



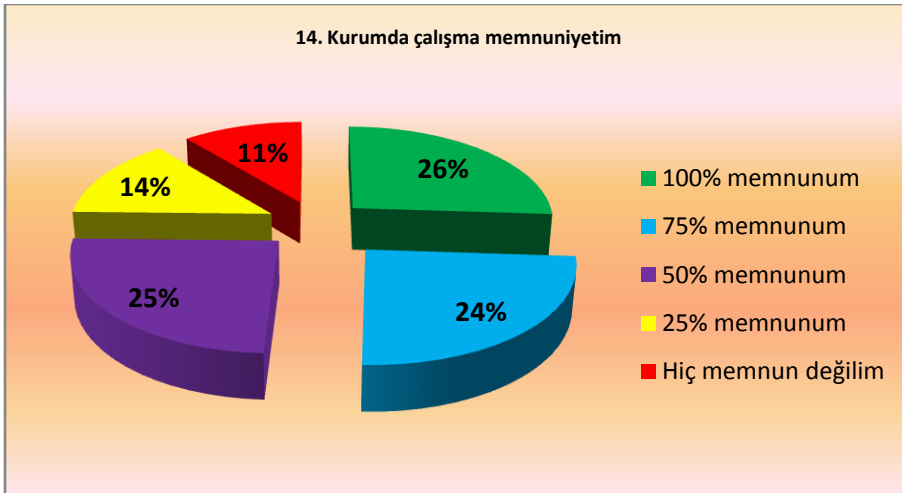
İç Denetim Birimi Başkanlığı (5 Örneklem üzerinden %100 memnuniyet)



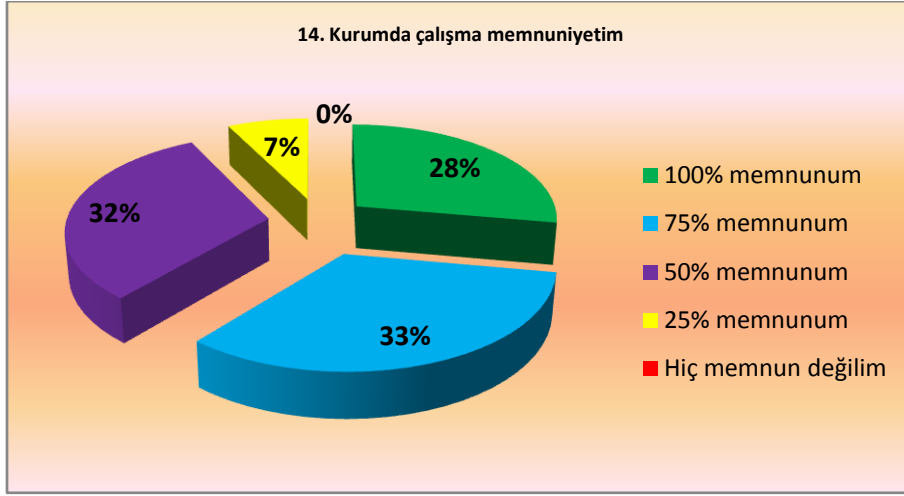
Strateji Dairesi Başkanlığı (54 Örneklem üzerinden %82 memnuniyet)



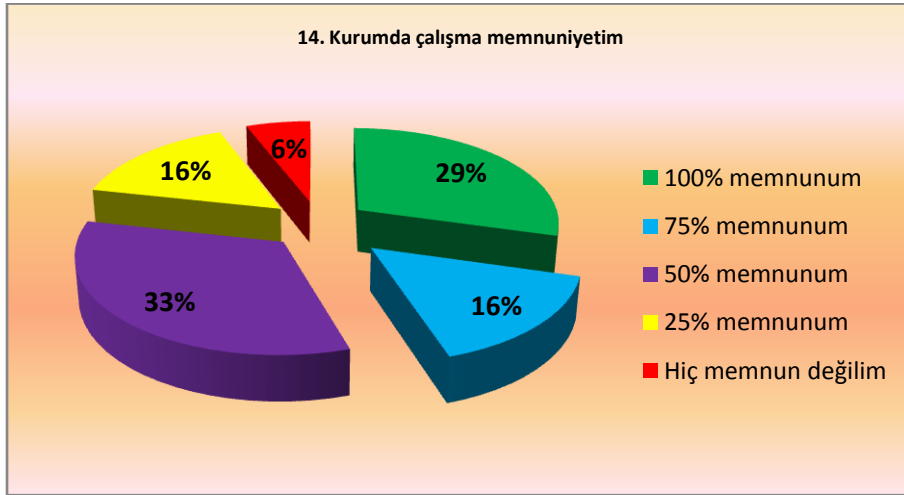
Tapu Dairesi Başkanlığı (73 Örneklem üzerinden %75 memnuniyet)



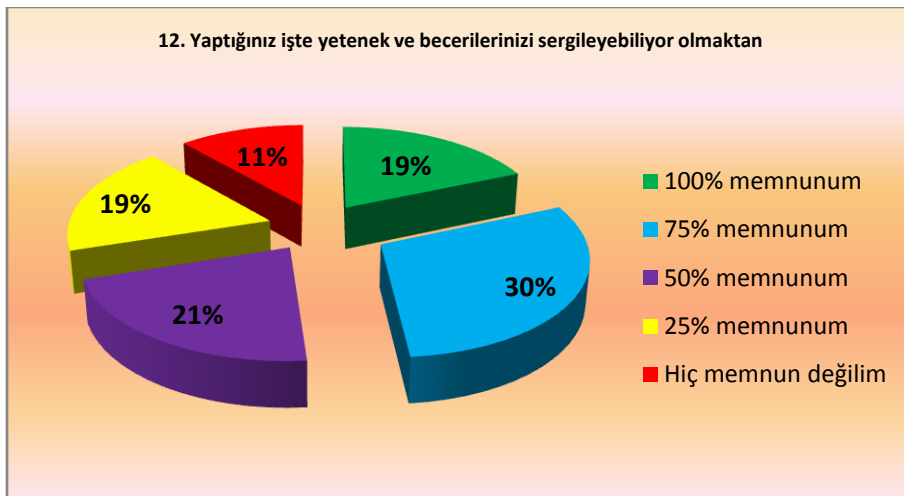
Kadastro Dairesi Başkanlığı (54 Örneklem üzerinden %93 memnuniyet)



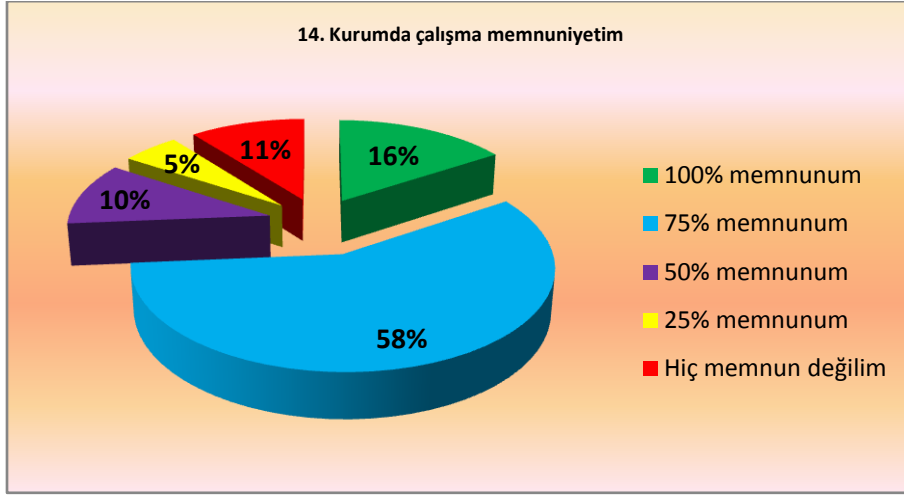
Harita Dairesi Başkanlığı (51 Örneklem üzerinden %78 memnuniyet)



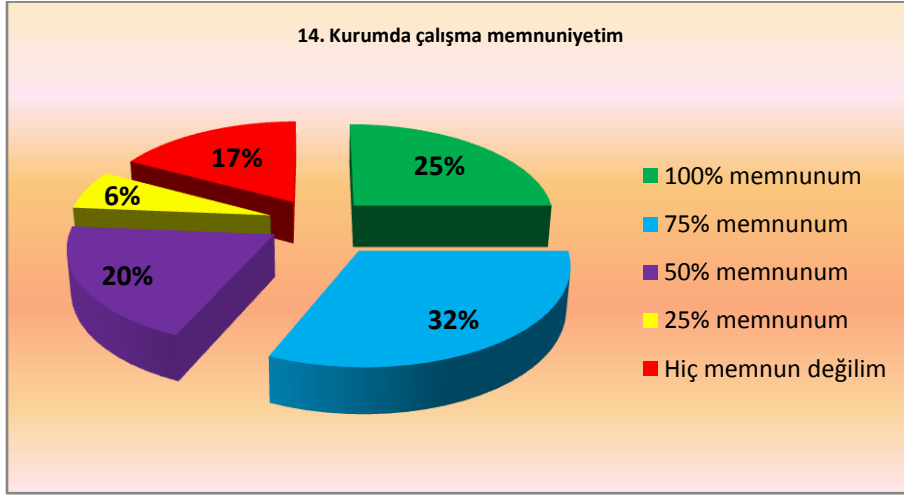
Arşiv Dairesi Başkanlığı (69 Örneklem üzerinden %70 memnuniyet)



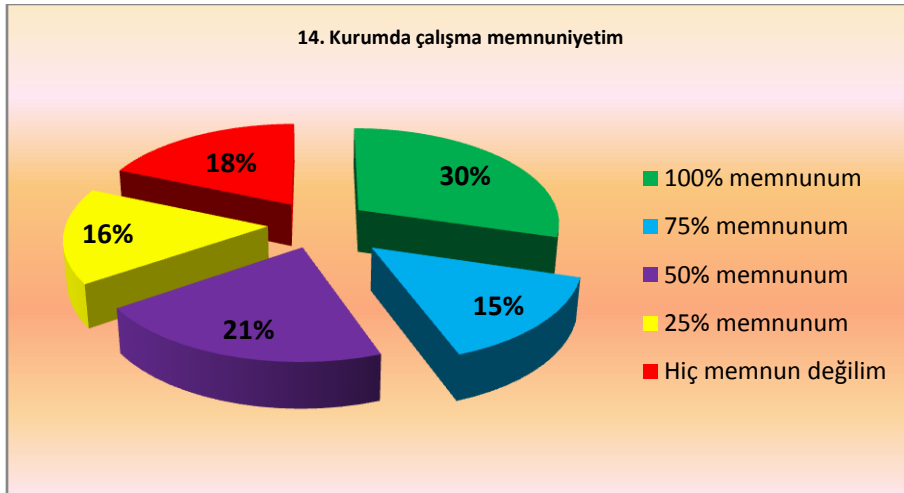
Yabancı İşler Dairesi Başkanlığı (19 Örneklem üzerinden %84 memnuniyet)



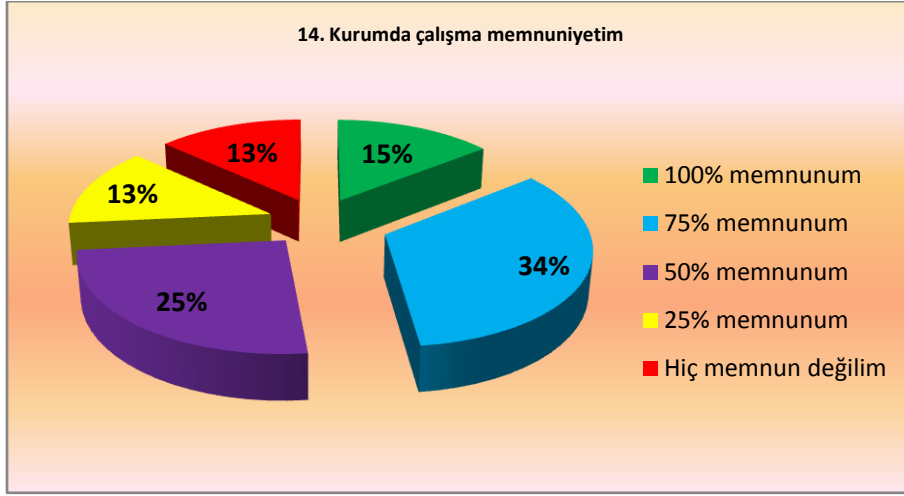
İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı (76 Örneklem üzerinden %77 memnuniyet)



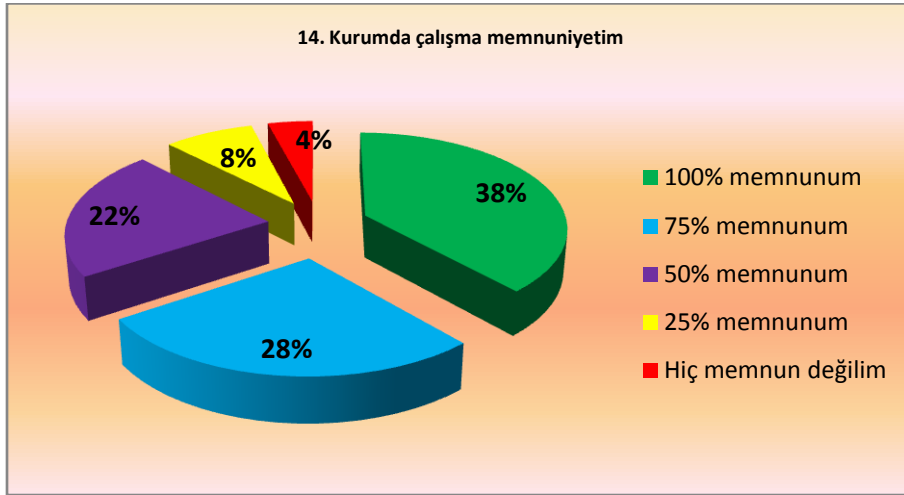
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı (81 Örneklem üzerinden %66 memnuniyet)



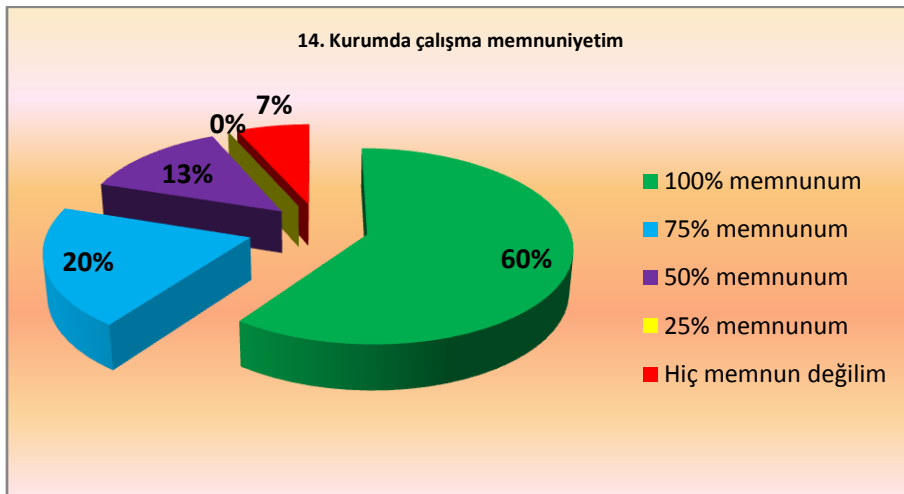
Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı (83 Örneklem üzerinden %74 memnuniyet)



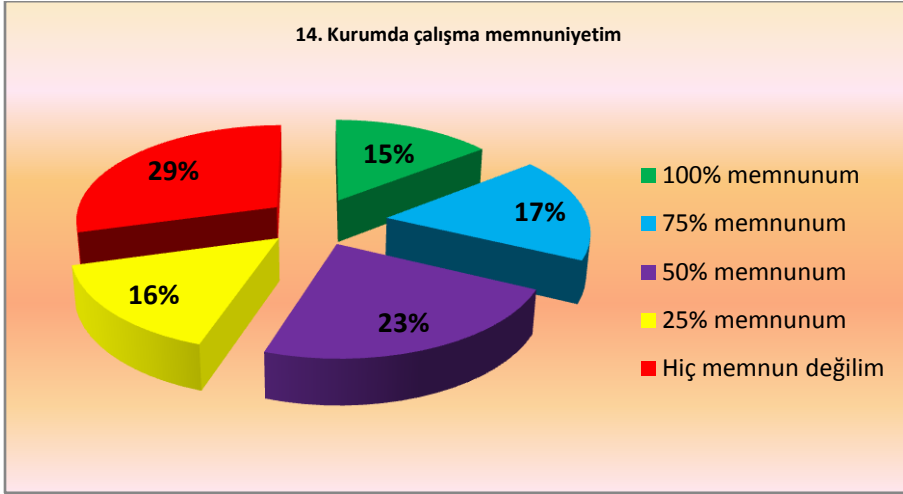
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü (73 Örneklem üzerinden %88 memnuniyet)



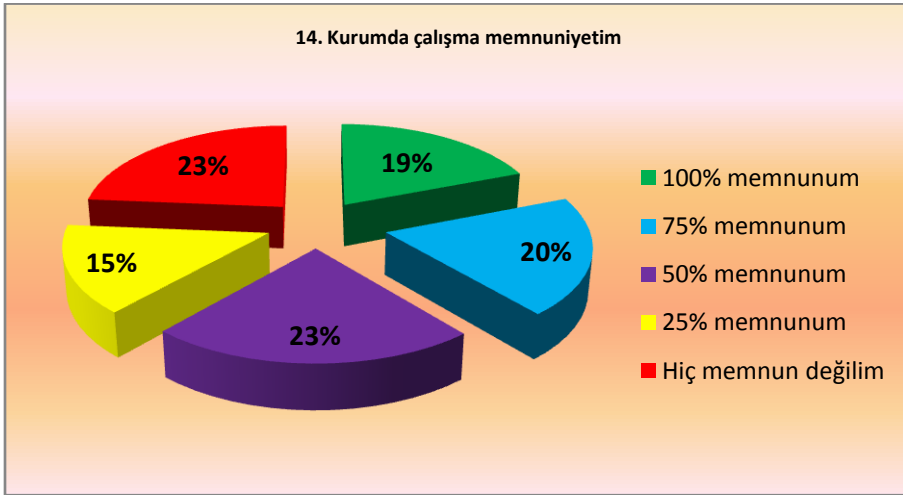
Özel Kalem Müdürlüğü (15 Örneklem üzerinden %93 memnuniyet)



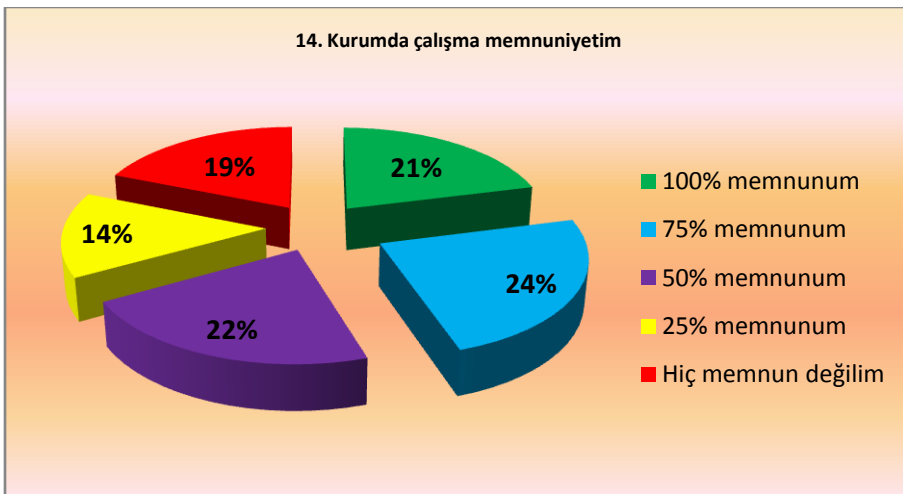
Ankara Bölge Müdürlüğü (1004Örneklem üzerinden %55 memnuniyet)



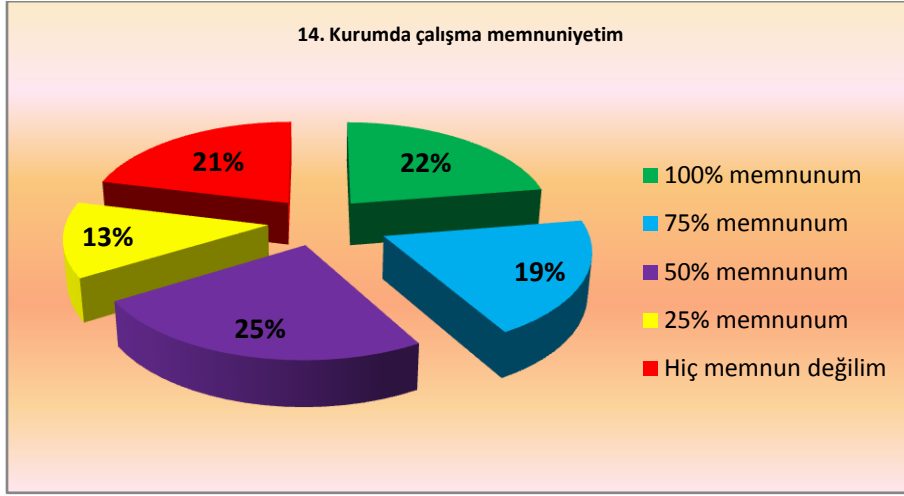
İstanbul Bölge Müdürlüğü (1276 Örneklem üzerinden %62 memnuniyet)



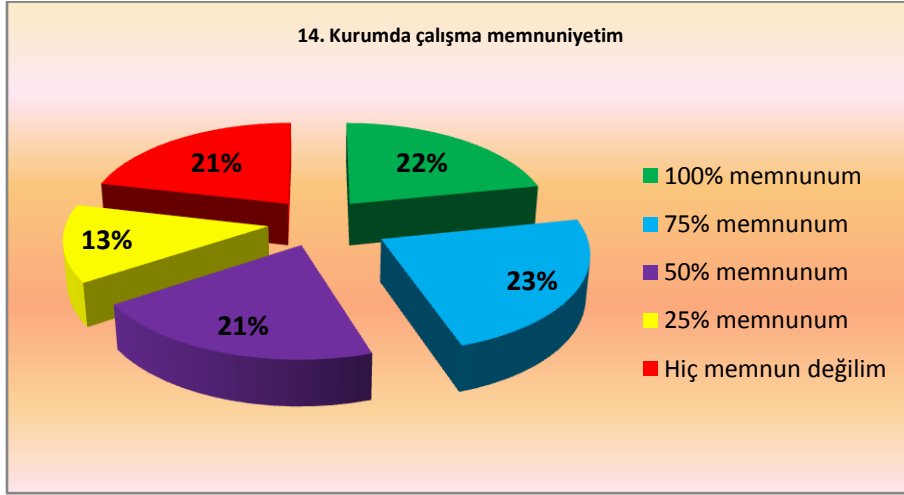
İzmir Bölge Müdürlüğü (1135 Örneklem üzerinden %67 memnuniyet)



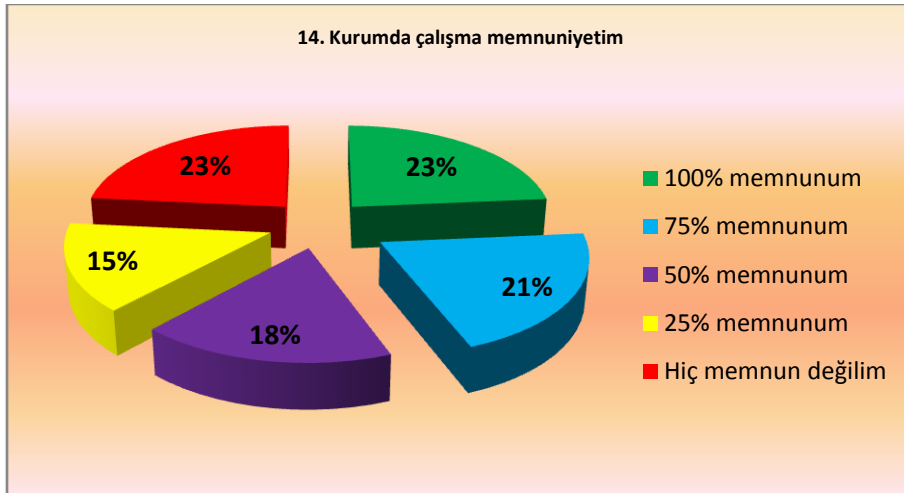
Bursa Bölge Müdürlüğü (682 Örneklem üzerinden %66 memnuniyet)



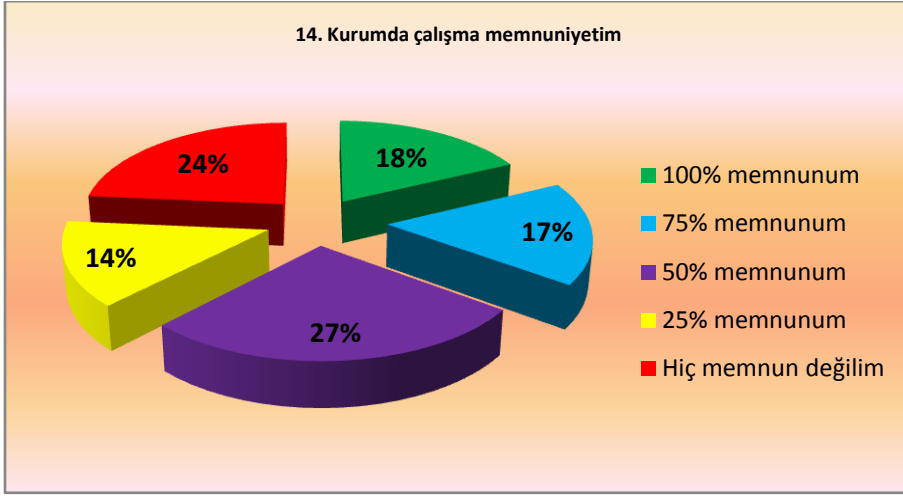
Konya Bölge Müdürlüğü (478 Örneklem üzerinden %66 memnuniyet)



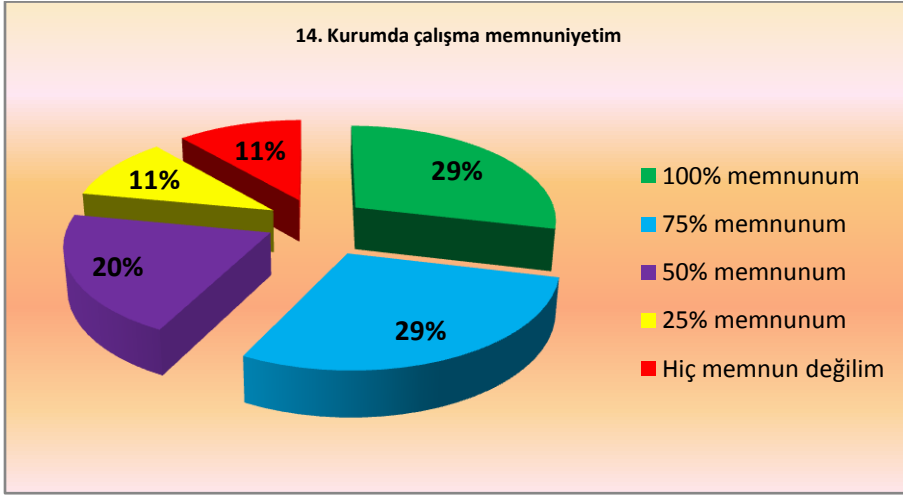
Antalya Bölge Müdürlüğü (640 Örneklem üzerinden %62 memnuniyet)



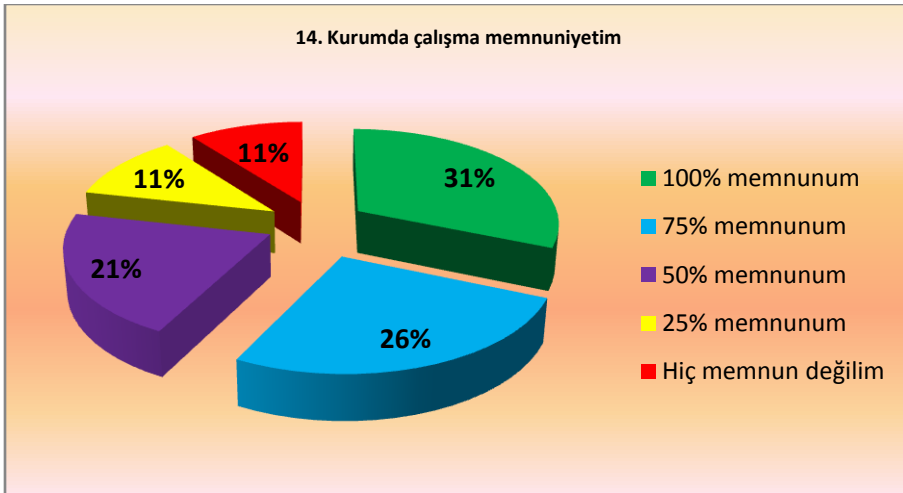
Diyarbakır Bölge Müdürlüğü (297 Örneklem üzerinden %62 memnuniyet)



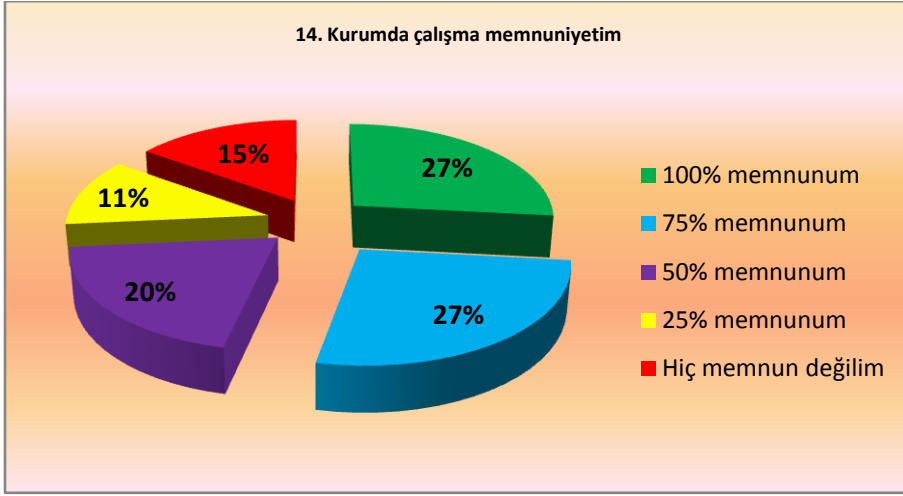
Erzurum Bölge Müdürlüğü (377 Örneklem üzerinden %78 memnuniyet)



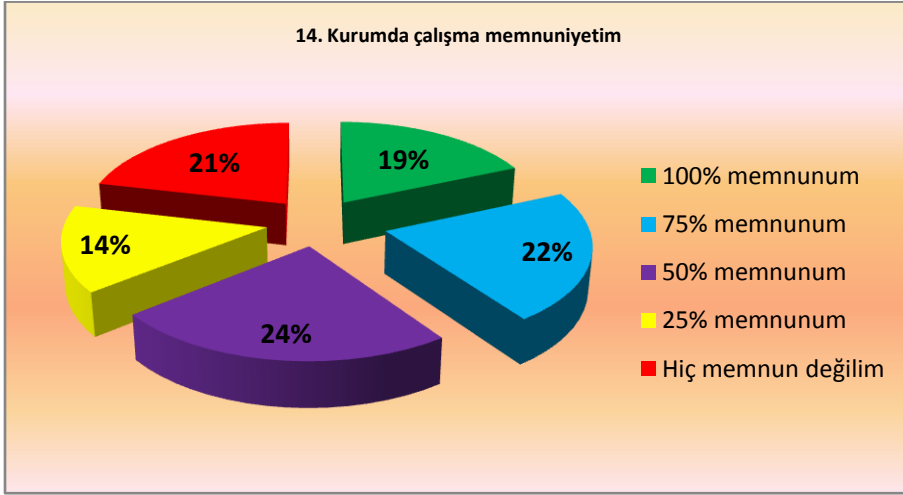
Trabzon Bölge Müdürlüğü (700 Örneklem üzerinden %78 memnuniyet)



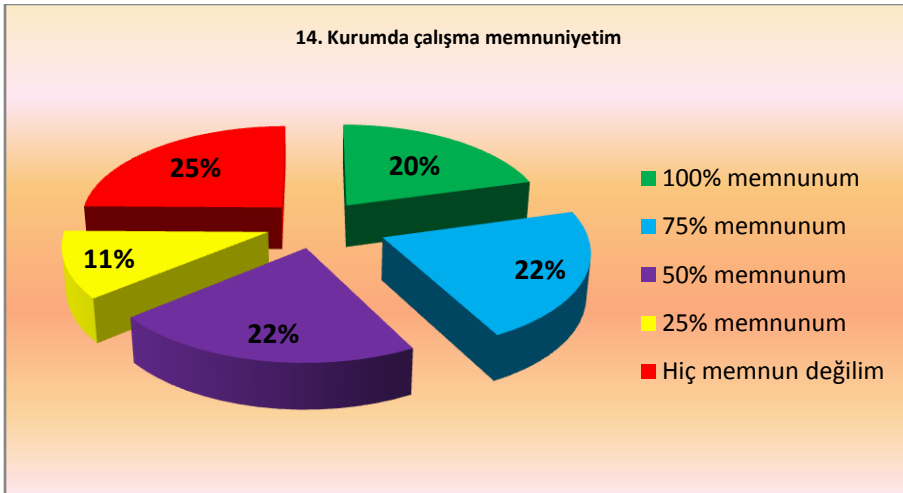
Samsun Bölge Müdürlüğü (551 Örneklem üzerinden %74 memnuniyet)



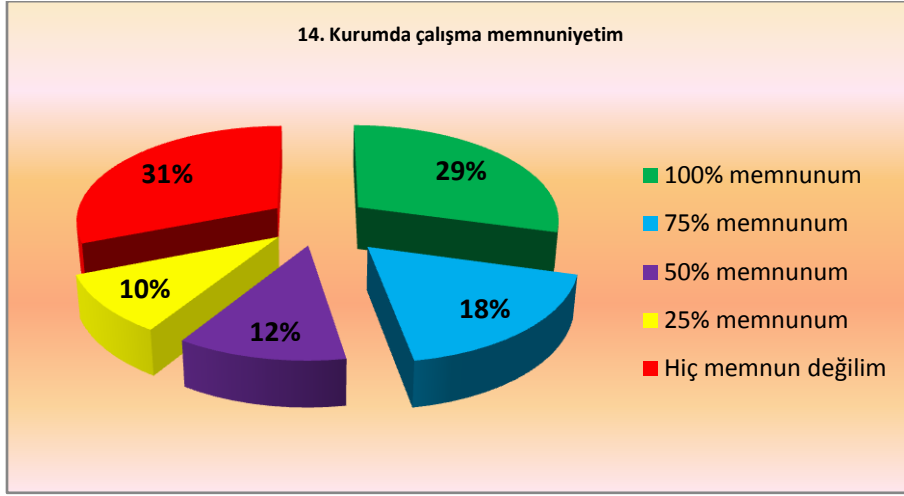
Kayseri Bölge Müdürlüğü (450 Örneklem üzerinden %65 memnuniyet)



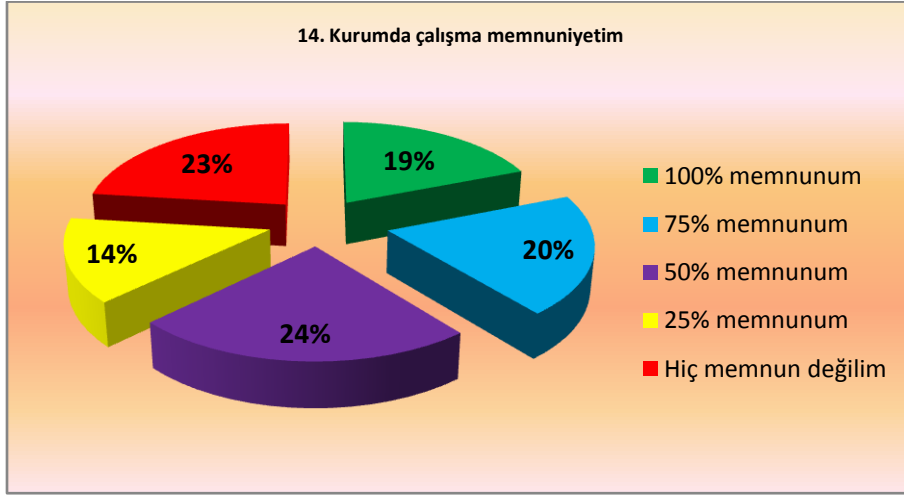
Hatay Bölge Müdürlüğü (484 Örneklem üzerinden %64 memnuniyet)



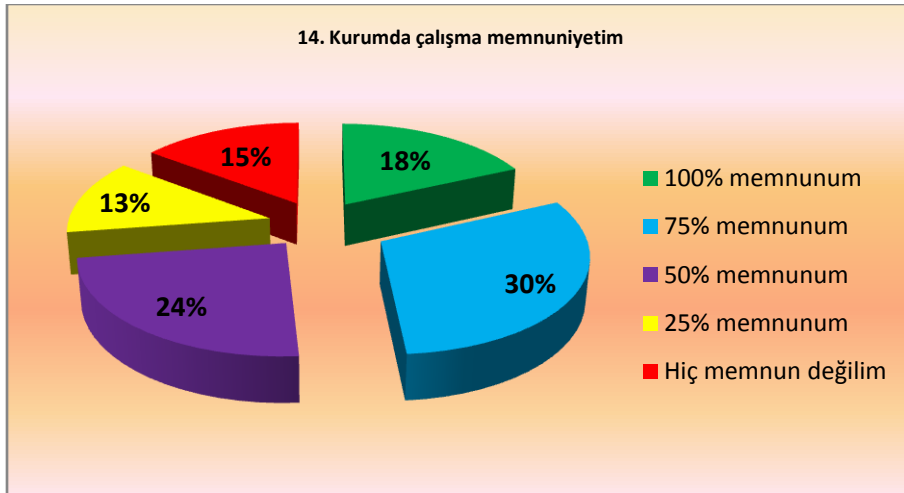
Gaziantep Bölge Müdürlüğü (410 Örneklem üzerinden %59 memnuniyet)



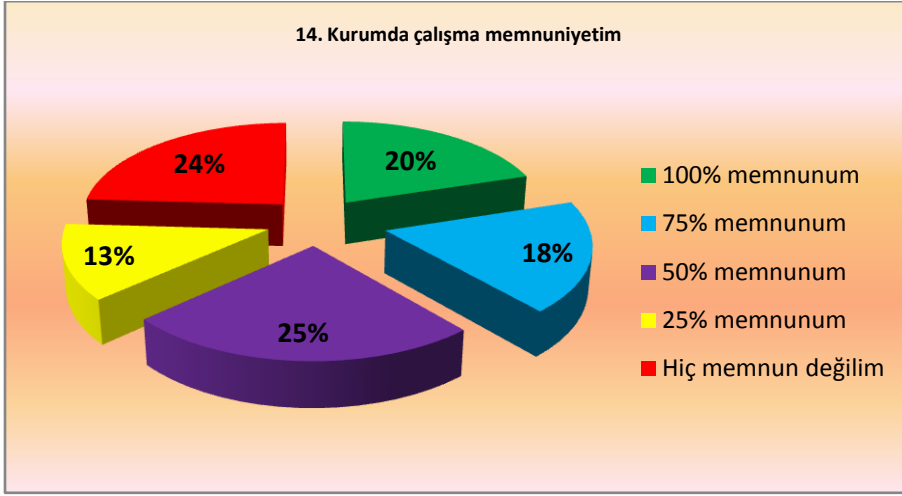
Edirne Bölge Müdürlüğü (299 Örneklem üzerinden %63 memnuniyet)



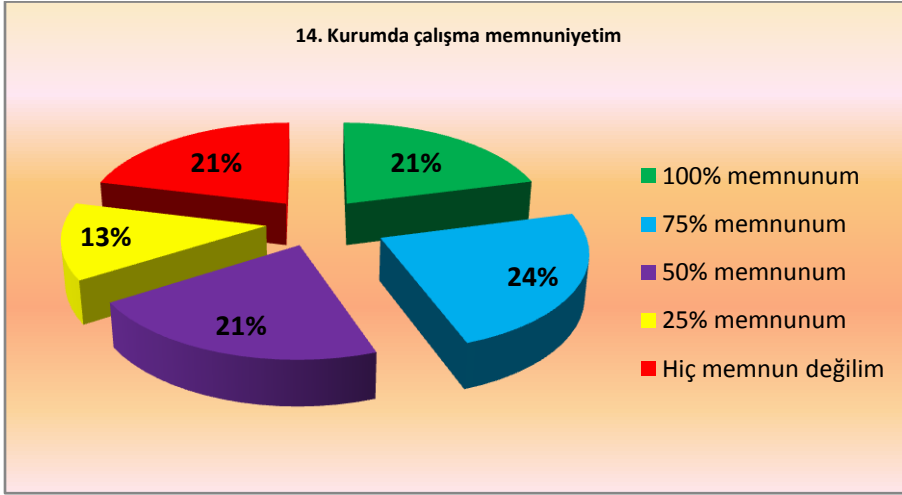
Van Bölge Müdürlüğü (340 Örneklem üzerinden %72 memnuniyet)



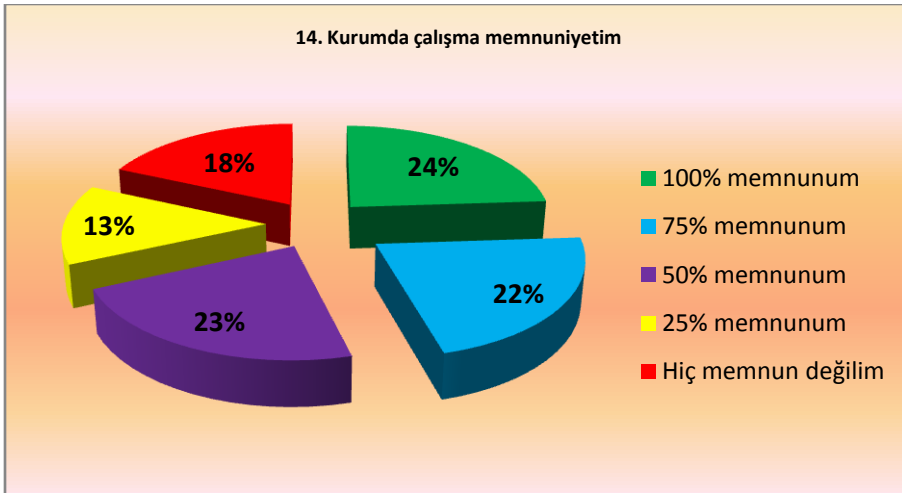
Elazığ Bölge Müdürlüğü (303 Örneklem üzerinden %63 memnuniyet)



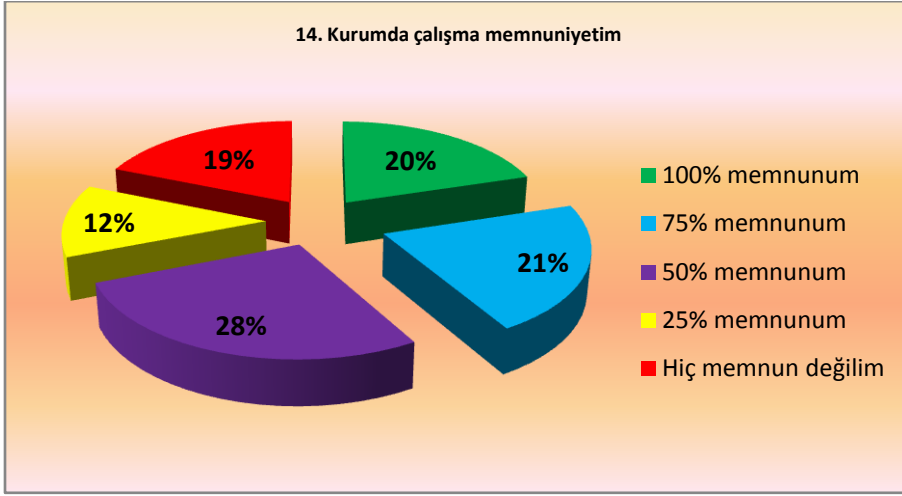
Eskişehir Bölge Müdürlüğü (568 Örneklem üzerinden %66 memnuniyet)



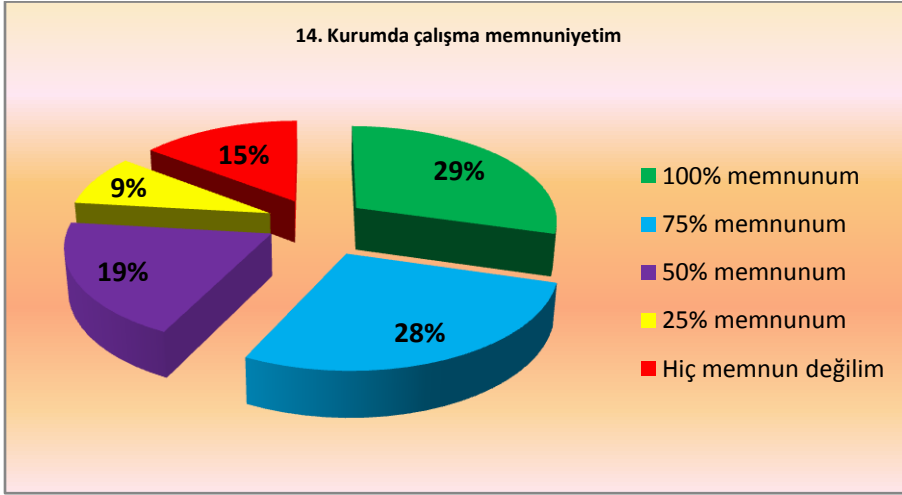
Denizli Bölge Müdürlüğü (530 Örneklem üzerinden %69 memnuniyet)



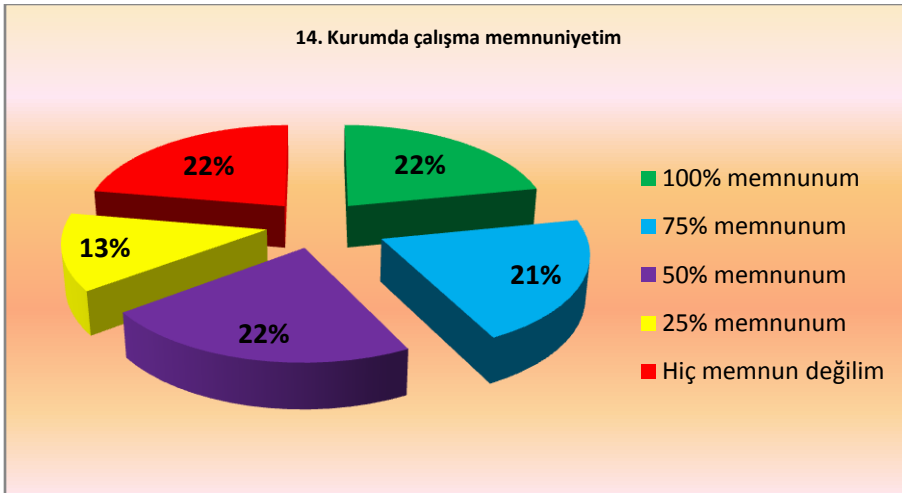
Kastamonu Bölge Müdürlüğü (346 Örneklem üzerinden %69 memnuniyet)



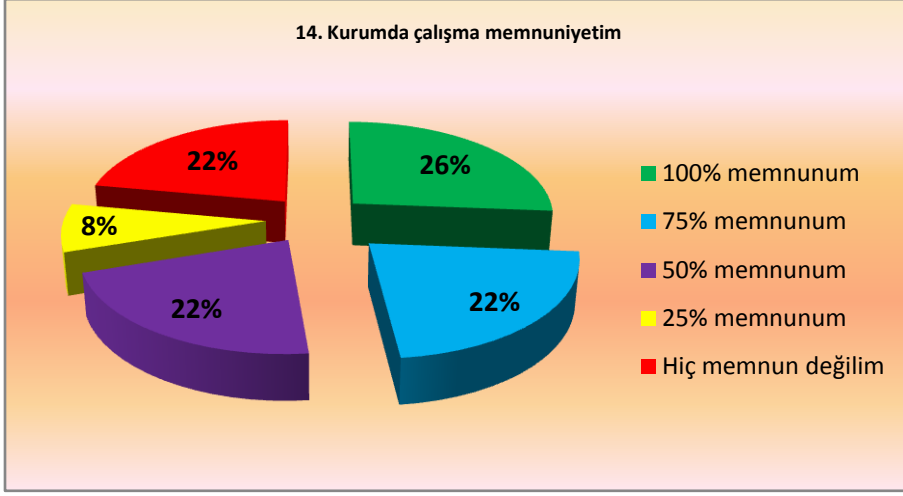
Sivas Bölge Müdürlüğü (384 Örneklem üzerinden %76 memnuniyet)



Şanlıurfa Bölge Müdürlüğü (256 Örneklem üzerinden %65 memnuniyet)



Yozgat Bölge Müdürlüğü (362 Örneklem üzerinden %70 memnuniyet)



ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

MERKEZ BİRİMLER ÖRNEKLEM VE YÜZDELİK MEMNUNİYET ORANLARI

BAŞKANLIKLAR	ÖRNEKLEM	YÜZDELİK ORANLAR
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI	5	%100
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	54	%93
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	15	%93
STRATEJİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	54	%92
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	19	%89
DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	73	%88
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	19	%84
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI	102	%80
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	51	%78
İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI	76	%77
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI	73	%75
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	83	%74
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI	69	%70
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	81	%66

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

TAŞRA BİRİMLERİ ÖRNEKLEM VE YÜZDELİK MEMNUNİYET ORANLARI

BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ	ÖRNEKLEM	YÜZDELİK ORANLAR
ERZURUM BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	377	%78
TRABZON BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	700	%78
SİVAS BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	384	%76
SAMSUN BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	551	%74
VAN BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	340	%72
YOZGAT BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	362	%70
DENİZLİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	530	%69
KASTAMONU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	346	%69
İZMİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1135	%67
BURSA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	682	%66
KONYA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	478	%66
ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	568	%66
KAYSERİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	450	%65
ŞANLIURFA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	256	%65
HATAY BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	484	%64
ELAZIĞ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	303	%63
EDİRNE BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	299	%63
İSTANBUL BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1276	%62
ANTALYA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	640	%62
DİYARBAKIR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	297	%62
GAZİANTEP BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	410	%59
ANKARA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1004	%55