



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

TS EN ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

2019

PERFORMANS RAPORU

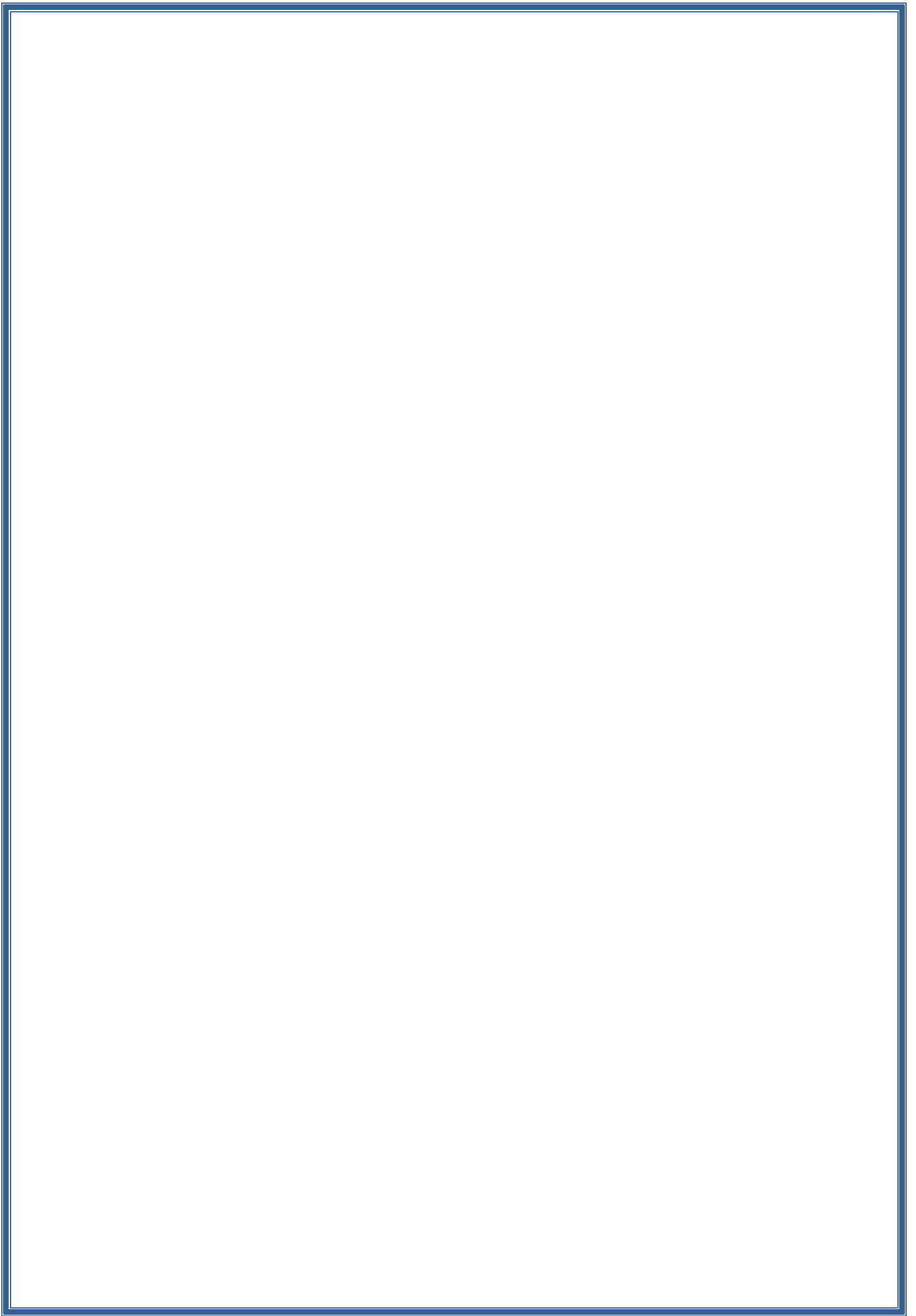


Kalite; Değişim, Gelişim ve İnovasyonu Yönetmektir.

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

2019





İÇİNDEKİLER

<u>BÖLÜM</u>	<u>SAYFA</u>
İÇİNDEKİLER	1
KALİTE POLİTİKASI	3
KALİTE BELGELERİ	4
SUNUŞ	5
1- FORMAL DAYANAK	6
2- AMAÇ	6
3- KAPSAM	6
4- TKGM BAĞLAM	7
5- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ AMAÇ ve HEDEFLERİ	8
6- TEMEL DEĞERLER	8
Stratejik Amaç ve Hedefler	9
7- KYS 2019 YILI ÖZET PROGRAMI	11
8- EĞİTİM FAALİYETLERİ	12
9- İÇ TETKİK FAALİYETLERİ	13
Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	15
10- YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME (YGG) FAALİYETLERİ	17
YGG Faaliyetleri Alınan Kararlar	18
11- ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ	19
12- HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ	20
13- ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ve ETİK ANKET	21
14- e-ANKET	25
15- VATANDAŞ MEMNUNİYETİ e-ANKET (e-DEVLET)	26
16- ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ	27
17- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	28
18- PERFORMANS FAALİYETLERİ	33
19- TSE BELGE YENİLEME TETKİKİ	34
20- SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ (SKGP)	36
21- KYS LANSMANI VE İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ	38
22- DEĞERLENDİRME VE SONUÇ	41



Yürürlük Tarihi : 01.07.2007

Rev. No. Tarihi : 04/15.03.2018



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

MİSYON

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

VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

KALİTE POLİTİKASI

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


Mehmet Zeki ADLI
Genel Müdür V.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
bu belge ile

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI TAPU VE
KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM)
DİKMEN CAD. NO 14 06100 BAKANLIKLAR -
ANKARA / TÜRKİYE

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

Belge kapsamı Ek'te verilmiştir



Bu belge belgeleme şartlarına
uygunluk sağlanıp sağlanmadığına göre geçerlidir.

TURKISH STANDARDS INSTITUTION
hereby certifies that the organization

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI TAPU VE
KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM)
DİKMEN CAD. NO 14 06100 BAKANLIKLAR -
ANKARA / TÜRKİYE

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

Scope of the certificate is given in annex



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
TURKISH STANDARDS INSTITUTION

SİSTEM BELGELENDİRME GRUP BAŞKANI
HEAD of SYSTEM CERTIFICATION GROUP

Gökçen Bircan Değerliyurt

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

Belge No / Certificate No	KY-6078/10-R15
Belge Tarihi / Date of Certificate	25.09.2018
Geçerlilik Tarihi / Valid Until	12.05.2019
Revizyon Tarihi / Date of Revision	25.09.2018
İlk Belge Tarihi / Initial Certification Date	27.04.2019

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

061010201801390657



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

TSE has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

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

DİKMEN CAD. NO 14 06100 BAKANLIKLAR -
ANKARA / TÜRKİYE

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

TS EN ISO 9001:2015

Issued on: 25-09-2018
Expires on: 12-05-2019

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

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



Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Gökçen Bircan Değerliyurt
Head of System Certification Group

IQNet Partners:

AENOR Spain APNOR Certification France APCER Portugal CIBQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic CxI Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany PCAV Brazil
FONDORORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Serbisest Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KQI Korea MIRTEC Greece MSST Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCTE - BUREAU VERITAS Belgium QUALITY AUSTRIA Austria RQS Russia SII Israel SIO Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SGS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: APNOR Certification, CIBQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

061010201801390657

SUNUŞ



Kalite Yönetim Sistemi; müşteri beklentisinin aşılmasını hedefleyen, ekip çalışmasını destekleyen, tüm süreçlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlayan bir yönetim felsefesidir, önemli olan hizmetin iyi tanımlanmış süreç ve süreç ilişkileri ile sürekli geliştirilmesidir.

Bilindiği üzere, kamu yönetiminin temel unsurlarından biri olan vatandaş odaklı hizmet sunumunun, kamu kurumlarınca sunulan hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin artırılması, ulusal ve uluslararası hizmet standartları ve kalitesinin yakalanması, ekonomik, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetim anlayışının yerleştirilebilmesi için gelişen ve değişen ihtiyaçları

karşılayabilecek nitelikte olması önem arz etmektedir.

Kamu Hizmetlerinin sunumunda; “etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak, kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere” idarelerin uyması gereken usul ve esaslar düzenlenmiştir.

Genel Müdürlüğümüz tarafından akıllı hedeflerle yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi adına resmi görevlerimizle entegre edilerek kurumsal irade uyumunda sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunumumuza yansıtılması esastır.

Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya karar vermek, kurumun genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir başarıya sağlam bir temel oluşturması bakımından, kurum açısından stratejik bir karardır.

Hizmet sunum konseptimiz kapsamında alan derinliğine ilişkin bilgi birikimimizi gelişen teknoloji ile entegre ederek değişen talepleri karşılama noktasında müşteri memnuniyeti adına vatandaş odaklı hizmet sunumunu ilke edinmiş bir kurum olarak; sürdürülebilir başarıyı yöneten kılavuz değerler uyumunda inovasyon ve değişimi yönetmeyi hedeflemektedir.

Bu kapsamda; Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında TS EN ISO 9001:2015 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin Yüksek Seviyeli Yapı bilinciyle bundan sonraki dönemde de devamının sağlanabilmesi, sürdürülebilir başarıyı yöneten ve vatandaş memnuniyet odaklı çalışan kurumumuzun hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla TS EN ISO 9001:2015 standardı revizyon, adaptasyon ve güncelleme çalışmaları süreci iş akışı uyumunda yürütülmüştür.

Kurumumuz 2019 yılı itibariyle merkez ve taşra teşkilatı olmak üzere toplam 1090 birim ve yaklaşık 19.425 personel ile TS EN ISO 9001:2015 KYS standardı çerçevesinde Belge Yenileme Tetkiki kapsamındadır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi uyumunda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yaygınlaştırma, güncelleştirme ve geliştirme çalışmaları kapsamında, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan TS EN ISO 9001:2015 KYS Performans Raporu Türk Standartları Enstitüsü tarafından Kurumumuza yönelik olarak 24.06.2019-28.06.2019 tarihi haftasında yapılacak olan 2019 yılı Belge Yenileme Tetkiki öncesinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına esas oluşturmak üzere Üst Yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulmuştur.

Saygılarımla.

Mehmet POSTACI
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

1- FORMAL DAYANAK

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

TKGM ;

- 2019-2023 Stratejik Planı,
 - Kalite El Kitabı/Kalite Politikası,
 - Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürü,
 - Yönetim Temsilcisi Görevlendirme Oluru (23.03.2018-811033 sayılı)
 - KYS ve Uygulama Birliği Konulu Makam Talimatı (21.05.2018-1357417 sayılı)
 - YGG Toplantı kararları (03.09.2018-2537850 sayılı),
 - Eğitim Kurulu Kararı (16.11.2018-3559231 sayılı),
 - Yetki Görev ve Sorumlulukları Hakkında Genelge (2012/1-1723 – 2012/2-1724)
- Uyumunda,**
- KYS 2019 Yılı Programı Makam Oluru (31.12.2018-4310234),
 - KYS 2019 Yılı Programı Makam Talimatı (31.12.2018-4349971),
 - İç Tetkik Planı ve Eğitim Programı Makam Talimatı (06.03.2019-1055223),
- Gereği KYS 2019 yılı faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.**

Ayrıca; Kurumumuz 2019 yılı itibariyle merkez ve taşra teşkilatı olmak üzere toplam 1090 birim ve yaklaşık 19.425 personel ile TS EN ISO 9001:2015 KYS standardı çerçevesinde Belge Yenileme Tetkiki kapsamındadır.

Bu Bağlamda; Türk Standardları Enstitüsünün (17.04.2019-25868143-2537) teyit yazılarına Belge Yenileme Tetkiki teyit yazımız (22.04.2019-1921665) ile cevap verilmiş olup; **24.06.2019 – 28.06.2019** tarihi haftasında TSE tarafından Kurumumuza yönelik yapılacak olan Belge Yenileme Tetkiki hususunda antant kalınmıştır.

2- AMAÇ

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

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

3- KAPSAM

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

4- TKGM BAĞLAMII

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

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

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

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

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

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

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

5- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ AMAÇ ve HEDEFLERİ

Kalite Amaçları ve Hedefleri

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

Kalite amaçları;

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

Dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmekte ve duyurulmaktadır.

6- TEMEL DEĞERLER

• Etik Değerlere Bağlı, Tarafsız ve Şeffaf

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

• Geçmişinden Güç Alan, Köklü, Saygın ve Güvenilir

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

• Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimli

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

• Bilim ve Teknolojiyi İlke Edinen

TKGM, akla, bilime ve teknolojiye dayalı yöntemlerle çalışır.

• Kararlı, Gelişime ve Sürekli İyileştirmeye Açık

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

• Stratejik Bakış Açısına Sahip

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

• Erişilebilir

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

STRATEJİK AMAÇLARIMIZ**STRATEJİK HEDEFLERİMİZ**

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

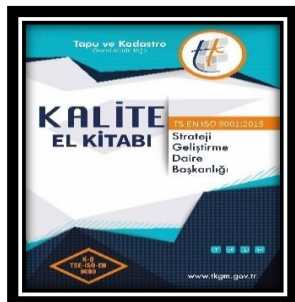
Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Performans Hedefi	Faaliyetler
1. Tüm Türkiye’de Tek Koordinat Sistemine Geçilmesi (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)	1. Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılabacaktır.	1.1. Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşmak	TKMP-EF, Kadastro Projesi
	2. Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.	2.1. Tescilsiz alan bırakmamak.	Kadastro Projesi
	3. Çok boyutlu kadastro/harita üretimini tamamlanacaktır.	3.1. Çok boyutlu kadastro/harita üretimini tamamlamak.	Jeodezik Ağ Projesi, Ortofoto Projesi
2. Taşınmaz Değer Haritalarının Oluşturularak Mülkiyet Bilgileriyle Bütünleştirilmesi	4. Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmaları tamamlanacaktır.	4.1. Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmaları tamamlamak.	Taşınmaz Değerleme Faaliyeti
	5. Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılacaktır.	5.1. Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgilerini oluşturmak, güncellemek ve paylaşmak.	Taşınmaz Değerleme Faaliyeti
3. Türkiye Tapu Sisteminin Kurulması	6. Hizmetlerin daha hızlı, kaliteli ve erişebilir sunulması için elektronik ortamda gerçekleştirilen Tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.	6.1. Elektronik ortamda yapılan Tapu işlemi sayısını arttırmak.	Planlama ve Koordinasyon Projesi, Tapu İşlemleri Faaliyeti
	7. TAKBİS ve Tapu Sicili uyumunu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır.	7.1. TAKBİS ve Tapu Sicili uyumunu 4 yıl içinde tam olarak sağlamak	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti
	8. Tapu işlem belgeleri 3 yıl içinde tasnif edilecek, elektronik ortama aktarılacak ve paylaşılacaktır.	8.1. Tapu işlem belgelerini 3 yıl içinde tasnif etmek, elektronik ortama aktarmak ve paylaşmak.	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti, Tapu İşlemleri Faaliyeti
4. Hizmet Sunumunda Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi	9. İnsan kaynağı Kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.	9.1. İnsan kaynağını Kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirmek.	Eğitim Faaliyeti
	10. Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliğini artırılacaktır.	10.1. Fiziki hizmet alanlarını geliştirmek ve hizmetlerin bilinirliğini arttırmak.	Bakım ve Onarım Faaliyeti, Yeni Hizmet Binası Yapımı, Tanıtım Faaliyeti
	11. Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.	11.1. Bilişim altyapısını modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirmek	TAKBİS 2020 Projesi
	12. Uluslar arası alanda Kurumun etkinliği ve bilinirliği arttırılacaktır.	12.1. Uluslar arası alanda Kurumun etkinliğini ve bilinirliğini arttırmak	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti, Uluslararası İlişkiler Faaliyeti, Yurt içi ve Yurt Dışı Mülkiyet Faaliyeti
	13. Hukuki ve Tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.	13.1. Hukuki ve Tarihi değere haiz arşiv dokümanlarını merkezde toplamak, tasnif etmek, restorasyon ve konservasyonunu yapmak	Osmanlıca Defter ve Belgelerin Merkez Arşive Devri Faaliyeti

7- KYS 2019 YILI ÖZET PROĞRAMI

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2019 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetleri Özet Programı

SIRA	FAALİYET	TARİH
1	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Personeline Yönelik TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Revizyon, Güncelleme ve Adaptasyon Sürecine İlişkin Eğitim ve Bilgilendirme Toplantısı	18 Aralık 2018 Saat:10:00
2	Baş Tetkikçi/ Kalite Denetçilerine 2019 yılı Bilgilendirme Eğitim/Toplantısı	20 Aralık 2018 Saat:15:30
3	Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardı 2019 Yılı Çalışma Programı Oluru	31 Aralık 2018
4	Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Merkez ve Taşra Teşkilatı Adaptasyon Eğitim Programı ve Oluru KYS 9001:2015 Yenileme Eğitimi (Beş gün süreli) -Temel Kalite Eğitimi (Bir gün süreli) -Dokümantasyon Eğitimi (Bir gün süreli) -Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi (Bir gün süreli) -İç Tetkik Eğitimi (İki gün süreli) -Kurumsal Risk Yönetim Sistemi -2019-2023 Stratejik Plan -Halkla İlişkiler ve Motivasyon *İç Tetkik Planı ve Eğitim Proğramı Makam Talimatı (06.03.2019-1055223)	01 Ocak 2019 28 Şubat 2019
5	TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında TSE 'den alınacak Baş Tetkikçi Eğitimi	01 Ocak 2019 28 Şubat 2019
6	Bölge Müdürlüklerine Bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinin İç Tetkikleri (972 Tapu ve 81 Kadastro Müdürlüğü Olmak Üzere 1053 Birim)	01 Ocak 2019 28 Şubat 2019
7	Merkez Birimlerinin İç Tetkikleri (15 Merkez Birim)	25 Şubat 2019 08 Mart 2019
8	Bölge Müdürlüklerinin İç Tetkikleri (22 Bölge Müdürlüğü) *İç Tetkik Planı ve Eğitim Proğramı Makam Talimatı (06.03.2019-1055223)	11 Mart 2019 29 Mart 2019 (11-15/18-22/25-29 Mart 2019)
9	Bölge Müdürlüklerince Gerçekleştirilecek Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme Toplantıları	08 Nisan 2019 12 Nisan 2019
10	Kurumumuzun 2018 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetleri Raporunun Hazırlanması	22 Nisan 2019 26 Nisan 2019
11	Genel Müdürlük Üst Yönetimince Gerçekleştirilecek Yönetimin Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı	29 Nisan 2019 17 Mayıs 2019
12	TSE Tarafından Gerçekleştirilecek TS EN ISO 9001:2015 Versiyonu KYS Belge Yenileme Tetkiki	24 Haziran 2019 28 Haziran 2019

2019 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetleri Özet Programı çerçevesinde Kalite Yönetim Sistemi faaliyetleri gerçekleştirilmiş olup, program doğrultusunda TSE tarafından 24.06.2019-28.06.2019 tarihi haftasında Kurumumuza yönelik olarak Belge Yenileme Tetkiki yapılacaktır.



8- EĞİTİM FAALİYETLERİ

Türk Standardları Enstitüsü tarafından Kurumumuza yönelik olarak 10 -14 Eylül 2018 tarihleri arasında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde gerçekleştirilen 2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki neticesinde; KSB-ANK-2517/10 no'lu rapor ve ekleri ile Yürütme Komitesinin 25.09.2018 tarih ve 4154 no'lu değerlendirme toplantısı sonucunda mevcut belgemizin geçerliliğinin devamı ve KYS Belgesi verilmesi doğrultusunda karar alınmış olup, raporda; farkındalığın artırılması için bilgilendirme ve eğitime devam edilmesi önerilmiştir.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin versiyon değişikliği ile gelen yeniliklere adaptasyon ihtiyacı doğmuştur.

Bu kapsamda, vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi ve Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde Türk Standardları Enstitüsünce 24.06.2019-28.06.2019 tarihi haftasında Kurumumuza yönelik gerçekleştirilecek olan üçüncü taraf denetime (Belge Yenileme Tetkiki) hazırlık ve TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna entegrasyon amacıyla;

20.12.2018 tarihli ve 4172411 sayılı yazı gereği, merkez birimlerde görev yapan, Baş Tetkikçi/Kalite Denetçilerine 20.12.2019 tarihinde Strateji Geliştirme Daire Başkanı Mehmet POSTACI Başkanlığında Kalite Yönetim Müdürü Nevzat KUL tarafından; 2019 Yılı Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetleri Özet Programı, TKGM Bağlamı, TSE Raporu, YGG Toplantı Kararları, Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar (35), İç Tetkik Raporlarında Görülen Genel Uygunsuzluklar, KYS Güncel Doküman Listesi, Bölge Müdürlükleri Performans İzleme Değerlendirme Çizelgesi (38), İç Tetkik Prosedürü, İç Tetkik Soruları konularını kapsayan bilgilendirme ve bilinçlendirme eğitimi verilmiştir.

06.03.2019 tarihli ve 1055223 sayılı Makam Talimatı gereği, Bölge Müdürlüklerimizin 5 günlük İç Tetkik Programı sürecinde Baş Tetkikçiler tarafından, Birim Kalite Sorumlularından oluşan personel gurubuna yönelik; 1 gün süreli Kalite Yönetim Sistemi Temel Kavramlar, Risk Tabanlı Proses Yönetimi, Dokümantasyon ve İç Tetkik konularını kapsayan, "TS EN ISO 9001:2015 Revizyon ve Adaptasyon Eğitimi" gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca, Üst Yönetimimiz tarafından taşra birimlerimize mevcut durum tespiti ve bilgilendirme/bilinçlendirme amaçlı yapılan ziyaretler, Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüklerimizce yapılmakta olan Genel Denetimler, İç Tetkikler, müdürlük ziyaretleri ve her türlü toplantılarda yönetici ve çalışan personel odağında; Kalite Yönetim Sistemine ilişkin eğitim ihtiyacı ve eksikliği, simetrik enformasyonda bulunularak bilgilendirme uyumunda giderilme faaliyetlerinde bulunulmuştur.



9- İÇ TETKİK FAALİYETLERİ

İç Tetkikler, Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibini gerçekleştirerek, 2019 yılı Belge Yenileme Tetkikine hazır hale gelmek ve Üst Yönetimi bilgilendirmek amacını taşımaktadır.

Genel Müdürlük merkez birimlerinde İç Tetkikler; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının 9.2 maddesi gereğince TKGM İç Tetkik Prosedürü doğrultusunda ve ISO 19011 Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu kılavuzluğunda **25 Şubat 2019-08 Mart 2019** tarihleri arasında İç Tetkik Planına uygun olarak Baş Tetkikçiler/Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

Bölge Müdürlüklerimiz yetki alanında bulunan 1054 Tapu ve Kadastro Müdürlüğümüzün İç Tetkikleri **01 Ocak 2019–28 Şubat 2019** tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinde görevli İç Tetkikçiler tarafından tamamlanmıştır.

Ayrıca; 22 Bölge Müdürlüğümüze ilişkin İç Tetkik, Takip Tetkiki ve Kontrolleri **11 Mart 2019-29 Mart 2019** tarihleri arasında Baş Tetkikçiler/Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

İç Tetkikler Üç Ana Grupta Gerçekleştirilir:

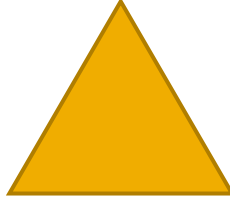
1-Kalite Sisteminin Tetkiki	•Organizasyon •Sorumluluk ve Yetkileri (Görev Tanımları) •Dokümantasyon (Kalite El kitabı, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Talimatlar, Prosesler/Süreçler, Destek Dokümanları, Kayıtlar, Dokümante Edilmiş Bilgi)
2-Proseslerin/Süreçlerin ve Teçhizatın Tetkiki	•Çalışanlar •Makine ve Kontrol Teçhizatları •Fiziki Şartlar •Prosesler/Süreçler ve Faaliyetler •Satın Alınan Malzemelerin Kontrolü
3-Hizmet Kalitesinin Tetkiki	•Hizmet Uygulamalarının •Müşteri/Vatandaş/Paydaş memnuniyetinin ve hizmet performansının ölçülmesi ve vatandaş/paydaş şikayetlerinin, öneri ve geri dönüşlerin değerlendirilmesi

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



TETKİK ÇEŞİTLERİ

1. TARAF TETKİK İÇ TETKİK	• KURUM İÇİ TETKİK
2. TARAF TETKİK DIŞ TETKİK	• MÜŞTERİ ve TEDARİKÇİ/SAĞLAYICI TETKİKİ
3. TARAF TETKİK BELGELENDİRME TETKİKİ	• BELGELENDİRME KURUMU/KURULUŞU TARAFINDAN YAPILAN TETKİK



TSE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TETKİK RAPORU

Kurumumuz; Türk Standardları Enstitüsünce **10-14 Eylül 2018** tarihi haftasında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde Tetkik Heyeti Başkanı Baş Tetkikçi Sayın Reşit Yazıcıoğlu Beyin Başkanlığında 5 Tetkikçi ile **2. Gözetim ve Geçiş Tetkikine** Tabi Tutulmuştur. Türk Standardları Enstitüsü tarafından Kurumumuza yönelik olarak 10 -14 Eylül 2018 tarihleri arasında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde gerçekleştirilen 2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki neticesinde; KSB-ANK-2517/10 no'lu rapor ve ekleri ile Yürütme Komitesinin 25.09.2018 tarih ve 4154 no'lu değerlendirme toplantısı sonucunda **mevcut belgemizin geçerliliğinin devamı ve KYS Belgesi verilmesi doğrultusunda karar alınmıştır.**

Kalite Yönetim Sistemi 2018 Yılı 2. Gözetim ve Geçiş Tetkikine ilişkin KSB-ANK-2517/10 no'lu Rapor Neticesinde TSE Gözlemleri (Olumlu ve İyileştirilebilecek Hususlar) Aşağıdaki Gibidir.

- Üst Yönetimin Desteği bulunmakta olup, çalışanların katılımı sağlamıştır. Katılımın daha da yüksek/ileri seviyeye taşınması, farkındalık oluşturulması için **bilgilendirme ve eğitimlere devam edilmesi,**
- TKGM 2015-2019 Stratejik Plan, Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi ve Risk Yönetim Sistemi Prosedürü çerçevesinde Faaliyet/Proses Riskleri ve Fırsatları ile ilgili Operasyonel Faaliyetlerin yaygınlaştırılarak daha da etkin hale getirilmesi, ayrıca; Yönetim Temsilciliği tarafından 2018 KYS Performans Raporunun 10. ve 11. sayfasındaki; **“Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında; Müdürlüklerimizin Tetkik ve Denetimleri Esnasında Uygulama Birliği ve Görsel Bütünlük Sağlanması Adına Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar”** başlıklı kararların takibinin ve geri besleme ile performans ölçümlerinin iyileştirme amaçlı kullanılması yararlı olacaktır,
- Merkez ve Taşra Teşkilatına, TS EN 9001:2015 Standardı ve Kalite El Kitabı uyumunda; Bağlam, İç Hususlar-Dış Hususlar, İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri, KYS ve Kurumsal Kapsam, Kalite Politikası, Risk ve Fırsatların Belirlenme Faaliyetleri, Görev Tanımları, KYS Amaç ve Hedefleri, Doküman Edilmiş Bilgi, Web Sayfası ve Kurumsal Bilgi konularını içeren toplantı ve eğitimler düzenlenerek, gerekli bilgilendirme ve bilinçlendirme yapılmak suretiyle bilinirliğin ve farkındalığın artırılması yararlı olacaktır,
- Hizmet sunumunda kullanılan; otomasyon programları ile kurumsal kültür, çalışma şartları ve personel motivasyonu olumlu husus olarak değerlendirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında; Müdürlüklerimizin Tetkik ve Denetimleri Esnasında Uygulama Birliği ve Görsel Bütünlük Sağlanması Adına Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Merkez ve Taşra Teşkilatımız olmak üzere toplam 1090 birimimizde Kalite Denetçileri ve İç Tetkikçiler tarafından İç Tetkik prosedürüne uygun olarak yapılan **(Tetkik Kriterleri ile Tetkik Delillerinin Karşılaştırılması Sonucu Elde Edilen Bulgular)** İç Tetkikler neticesinde, birimlerde tespit edilen minör uygunsuzluklar ve yapılacak düzeltici faaliyetler İç Tetkik Raporuna bağlanmış olup, tespit edilen uygunsuzluklar genel olarak aşağıdaki gibidir.

- 1) Fiziki ortamın modern hizmet sunumu kapsamında, tefişat ve büro malzemelerinin seçiminde kurumsal kimlik kılavuzu uyumunda hareket edilerek, tabela ve logoların güncel olması gerektiği,
- 2) Hizmet sunumumuzu olumsuz etkileyecek, görüntü kirliliği oluşturan tüm doküman, malzeme ve argümanların kaldırılması, Hizmet Standartları, Kalite Politikası, Bilgilendirme Doküman ve Argümanları ile KYS Belgelerinin görsel bütünlük içinde uygun/stratejik lokasyonda projelendirilerek sunulması/bulundurulması gerektiği,
- 3) Vatandaşların bilgilendirilmesi ve doğru yönlendirilmesi için danışma/halkla ilişkiler bankosunun veya departmanının olması ve donanımlı bir personelin görevlendirilmesi gerektiği,
- 4) Müdüriyet/ başvuru/ ön başvuru/ evrak kayıt/danışma/halkla ilişkiler gibi hizmet sunumunu kolaylaştıran birimlere ait yönlendirme levhalarının kolay görünür lokasyonda projelendirilmiş olması gerektiği,
- 5) Duyuru ve ilan panolarının düzenli, tertipli olup, görüntü kirliliği ve olumsuzluk algısı oluşturmayacak şekilde dizayn edilmiş olması gerektiği,
- 6) Birimler tarafından Afiş, Broşür, Bilgilendirme ve Yönlendirme dokümanlarının çerçeveli olarak KKK konseptine uygun olarak sergilenmesi gerektiği,
- 7) 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında çıkarılan ve 20.07.2013 tarihli ve 28713 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan; “İş Yeri Hekimi ve Diğer Sağlık Personelinin Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik” (9.2.c.8) gereği Çalışanlar/Temizlik Personelinin periyodik muayenelerinin yapılması ve Hijyen Eğitimlerinin verilmiş olması gerektiği,
- 8) 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu gereği uygulamaya konulan iş yerlerinde acil durumlar hakkında yönetmelik kapsamında; acil durum eylem planının hazırlanarak personele duyurulması, bu uyumda önleyici ve sınırlayıcı tedbirlerin belirlenmiş olması ve dokümanite edilmiş bilgi olarak tutulması gerektiği,

•Acil Durumlar; risk değerlendirme sonuçları, yangın tehlikeli kimyasallar, ilkyardım ve tahliye gerektirecek olaylar, doğal afetler, sabotaj
•Önleyici Tedbirler; elektrik tesisatının periyodik kontrolü, kimyasalların uygun etiketlenmesi, arşivlere kimlerin giriş yapacağını belirlenmesi ve harici personelin engellenmesi (sistem odası vb.)
•Sınırlayıcı Tedbirler; duman detektörleri, gaz detektörleri, uygun standartlarda acil durum vanaları, periyodik yangın tatbikatı

- 9) 2017/ 3 sayılı e arşiv genelgesi kapsamında ayıklama, tasnif, dosyalama, imha ve elektronik ortama aktarma iş ve işlemlerinin iş akışı uyumunda aktive edilmesi, standart takip cetvelinin oluşturulması gerektiği,
- 10) 2018/5 sayılı Kadastro Müdürlükleri Yönetim Standartları genelgesinin uygulama birliği adına aktive edilmesi ve standart takip cetvelinin oluşturulması gerektiği,

•Fiziki mekân ve donanım
•Personel
•Yazışmalar
•Başvuru Bürosu (Son 3 yıl ortalaması 1500 üzeri il ve ilçeler)
•Yetki devri
•Bilirkişilik Hizmetleri (Komisyon Oluşumu)
•Kontrol (Kadastro Müdürü tarafından yetki devri yapılan konularda yılda iki kez kontrol)
•LİHKAB'lar yılda iki kez kontrol formu kapsamında denetlenir

- 11) Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında; <https://giris.tkgm.gov.tr/tr/birim/kalite-yonetim-sistemi> sayfasının ve kalite dokümanlarının bilinirliğinin artırılarak, oluşturulan FR kodlu standart formların kullanımının sağlanması gerektiği,
- 12) “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” kapsamında; TKGM “Kamu Hizmet Standartları” konulu, 02.11.2017 tarih ve 2375709 sayılı (2009/11) genelge uygunluğunun sağlanması gerektiği,
- 13) Vatandaş Memnuniyeti/Kurum Kültürü içerikli, 31.01.2017 tarih ve 250185 sayılı **Makam Talimatına** uygunluğun sağlanması gerektiği,
- 14) Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve KYS içerikli, 21.05.2018 tarih ve 1357417 sayılı **Makam Talimatına** uygun hareket edilmesi yönünde gerekli konsolidasyonun sağlanması gerektiği,

- 15) Kalite El Kitabı ve KYS revizyonuna ilişkin periyodik bilgilendirme toplantılarının yapılması gerektiği,
- 16) İç Tetkikler sonucu bulunan uygunsuzluklara, usulüne uygun olarak düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmesi gerektiği,
- 17) KAYSİS (Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi) uyumunda Kurumsal Hizmet Envanteri takip edilip, gerekli yönlendirmelerin yapılması gerektiği,
- 18) 2014/1 sayılı genelge kapsamında; vatandaş ile muhatap olan personelin kurumsal yaka kartı kullanması, kılık kıyafet yönetmeliğine uygun hareket edilmesi ayrıca danışma ve başvuru birimlerinin aktive edilmesi gerektiği,
- 19) Arşiv hizmetlerinin; 16.05.1988 tarihli ve 19816 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 2010/20 sayılı Evrak, Arşiv ve Dosya genelgesi, 2012/8 sayılı Fiziki Arşiv Standartları genelgesi ve 2017/3 sayılı E-Arşiv, Ayıklama, Tasnif, Dosyalama, İmha ve Elektronik Ortama Aktarma genelgesi uyumunda yürütülüyor olması gerektiği,
- 20) Birimlerdeki olumsuz ve olumsuzluk algısı oluşturan fiziki şartların ivedilikle düzeltilmesi gerektiği,
- 21) Hizmette kalite kalitede devamlılık ve bilginin performansa dönüştürülebilmesi için takım çalışmasına ve ortak akla ihtiyaç olduğu,
- 22) KYS kapsamında belirlenen Birim Kalite Sorumlularına makul uygunlukta eğitim verilmesi gerektiği,
- 23) Gerçekleştirme Görevlisi, Harcama Yetkilisi ile Taşınır Kayıt ve Kontrol Yetkililerinin yürüttükleri iş ve işlemler ile ilgili güncelleme eğitim almaları gerektiği,
- 24) Açık Evrak İstatistiği konulu 21.01.2019 tarih ve 320262 sayılı Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığının (Makam) talimatı kapsamında; Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden açık evrakların takibi ve kapatmalarının yapılması gerektiği,
- 25) Birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları ile çapraz görevlendirmeye ilişkin iç genelge/talimatın olması gerektiği,
- 26) Temizlik ve Güvenlik Görevlisi personele; Mesleki Alan Eğitimi, Protokol Kuralları eğitimi vb. eğitim verilmesi ayrıca KYS kapsamında bilgi edinmelerinin sağlanması gerektiği,
- 27) 11.06.2018 tarihli ve 139411 sayılı Siber Güvenlik konulu talimata uygun hareket edilmesi gerektiği,
- 28) Kabinet ve Güç Kaynaklarının, ısınma, güvenlik, stratejik lokasyonda konumlandırma sorununun giderilmesi gerektiği,
- 29) Merkez ve Taşra Birimleri arasında yatay ve dikey iletişim eksikliğinin giderilmesi gerektiği,
- 30) İç Tetkik Sorularına (İTS) fiili ve fiziki uygunluk gerektiği,
- 31) Yasal ve yapısal mevzuat gereksinimlerinin kurumsal irade uyumunda sahadaki çalışmalara yansıtılması temel hedefimizdir. Bu kapsamda; uygulamada ortaya çıkan asimetrik uygunsuzluk ara yüzünün Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları ile giderilmesi gerektiği,
- 32) Teftiş Kurulu Başkanlığının (Makamın) 22.01.2019 tarihli ve 320780 sayılı olurları eki **“Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüklerince Yapılacak Denetimlere İlişkin Yönerge”** ve eki Tapu/Kadastro Müdürlükleri Denetim Formlarına uygunluğun gerektiği,
- 33) Kurumsal e-posta kullanımı konulu, 07.02.2019 tarihli ve 540199 sayılı talimata uygun olarak; Birimlerimiz ve çalışanlarımız tarafından kurumsal işlemlerde iletişimlerin kurumsal e-posta üzerinden gerçekleştirilmesi, resmi yazışmaların içerik veya alt antetlerinde diğer e-posta hizmeti sağlayıcılardan edinilmiş e-posta adreslerinin kullanılmaması konusunda gerekli dikkat ve özenin gösterilmesinin tüm birim ve çalışanlara duyurulması hususunun gerektiği,
- 34) 2019-2023 Dönemi Stratejik Eylem Planı konulu 24.01.2019 tarihli ve 149145 sayılı Taşra Eylem Planı Talimatına uyum ve uygunluk sağlanması gerektiği,
- 35) 03.09.2018 tarihli ve 2537850 sayılı YGG Kararları konulu Makam Talimatına; ilgi, önem ve öncelik durumuna göre yapılan çalışma ve faaliyetler hakkında Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına bilgi verilmesi gerektiği,
- 36) Tapu Dairesi Başkanlığının 17.04.2019 tarihli ve 1735577 sayılı, “Tapu Müdürlüklerinde İşleyişe İlişkin Sorunlar ve Alınması Gereken Tedbirler” konulu 32 maddelik Makam Talimatı kapsamında; Bölge Müdürlüklerince yapılacak denetimlerin bu hususlara uygun gerçekleştirilmesi gerektiği,
- 37) Standartlaşmanın Temel Gereksinimi Olan Kurumsal Kimlik Kılavuzunun; Argüman, Doküman ve Her Türlü Kurumsal Konsept Gereklere Uyumunda ve Kurumsal Dizayn, Kurumsal İletişim, Kurumsal Davranış Bağlamında Güncel Hale Getirilmesi gerektiği,

- 38) Kalite Yönetim Sistemi; Birim/ Bölge/ Merkez Sorumluları ve Yardımcıları Zeki, Çalışkan, Başarılı, Kurum Kültürüne Sahip, Esnek (Çeşitliliği Yönetebilen), Çok Yönlü ve Gönüllü Personel/ Yöneticilerden Belirlenmesi gerektiği,
- 39) Kalite Yönetim Sisteminin Temel Felsefesi Olan Yüksek Seviyeli Yapı (HLS) Gereği; TKGM E-Sistemler ve Otomasyon Sistemlerinin Birlikte Entegre Yürütülmesi Gerektiği,
- Örnek 1; İzin, Geçici Görev, Tayin veya Emeklilik Durumunda Sistem Otomatik Olarak FR.361 Formunu Dolu Olarak Ekrana Getirmeli, Zimmet Formu Otomatik Çıkmalı, Zimmet Düşmeden Ayrılış Yapılmamalı veya Tayin İlişği Kesilmemeli.
- Örnek 2; Personel Bilgi Sisteminde Sorgulama Yapıldığında Personelin E-Port Folyo Su Tek Ekranda Görünmeli.
- Örnek 3; Stratejik Amaçlara, Hedeflere ve Sisteme İlişkin veya Makam Tarafından Takibi Uygun Görülen Süreçlere Proseslere İlişkin Veri Kaydı/Girişi Veri Tabanından Sistematik Olarak Alınabilmeli.
- Örnek 4; Risk Yönetim Sistemi Tüm Verilerini Otomasyon Sistemlerinden Sistematik Olarak Alabilmeli.
- 40) Bölge Müdürlüklerince gerçekleştirilen YGG Toplantılarına Birimlerde Görevli Baş/İç Tetkikçilerinde katılımının sağlanması gerektiği,
- 41) Tapu Dairesi Başkanlığının 2013/3 sayılı “İzleme Sistemleri” konulu Genelgesine uygunluğun sağlanması gerektiği,
- 42) Gerekli çevresel koşullar kapsamında, “Sıfır Atık Yönetimi Eylem Planı” uyumunda; kullanılan geri dönüşüm kutularının mevcut standartlara ve konseptte uygun olmadığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının 24.10.2018 tarihli ve 3280438 sayılı “Sıfır Atık Yönetim Eylem Planı” konulu talimatı uyumunda gerekli entegrasyon ve konsolidasyonun sağlayacak takip sisteminin aktive edilmesi gerektiği,
- 43) Her türlü donanımın periyodik bakımı ve onarıma ilişkin standart takip cetvelinin oluşturulması gerektiği,
- 44) Birim Arşivinde yangın tüpleri bulunmakla birlikte; yangın tüplerinin “Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik” (madde 99) kapsamında uygun ölçekte projelendirilmesi ve alınacak tedbirlerin, organizasyonun, eğitimin ve denetimin usul ve esaslarının bahse konu Yönetmeliğe uygun olarak belirlenmesi gerektiği,
- 45) Birim Arşivinde nem ve sıcaklık ölçüm cihazı mevcut olup, kayıtların FR.483 nolu forma uygun olarak tutulması gerektiği,
- 46) 2017/3 sayılı genelge kapsamında arşiv evraklarının taranması sürecinde TAKBİS TSUY modülünde bulunan e-Arşiv bölümünden taramaların yapılması gerekirken; Tapu Müdürlüğünün bu ekrandan yapmayıp, “Düzeltilme Taraması” ekranından yaptığı İç Tetkik Takip Tetkiki esnasında tespit edilmiş, TSUY versiyon değişikliklerinin takip edilmediği ve Kurumsal e-Uygulamalara ilişkin kullanıcıların/personelin bilgi eksikliği olduğu görülmüştür. Bahse konu eksikliğin giderilmesi gerektiği,
- 47) TAKBİS TSUY modülünde uygulamaya alınan e-Satış/İpotek modülünde Ziraat Bankasından gelen Satış/İpotek taleplerinin Protokol kapsamında Sistem üzerinden gönderilmesi gerekirken (Veri ve Sistem Hatası Dışında) manuel (Fiziki Olarak Vatandaş Eliyle) olarak gönderildiği ve bu durumun Tapu Müdürlüklerinin iş yükünü artırdığı gözlemlenmiştir. Bahse konu tespiti ilişkin kurumsal iradenin sahadaki çalışmalara yansıtılması gerektiği,
- 48) İSG Kanunu ve ilgili Yönetmeliği kapsamında; Elektrik Panolarının İzolasyon Paspası/ Güvenlik Kilidi vb. güvenlik açığının giderilmesi gerektiği,
- 49) 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu gereği Risk Değerlendirme Tablolarının **oluşturulmadığı**, faaliyet ve aktivasyonlarının gerçekleştirilerek takiplerinin yapılması gerektiği,
- 50) Bölge Müdürlüklerince Yılı KYS Performans Raporu hazırlanarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantısına gündem ve girdi oluşturulması gerektiği,
- 51) KYS modernize edilmiş üst seviyede otokontrol sistemi ve bir takım hareketi olup; TKGM Yönetim Sistemlerinin tamamına tüm çalışanların fiziksel ve ruhsal katılımlarının sağlanması gerektiği,
- 52) Makamın 19.02.2019 tarihli ve 811717 sayılı Talimatları gereği Bölge Müdürlüklerinin “Performans İzleme ve Değerlendirmeleri” 38 madde uyumunda Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca takip edilmekte olup Bölge Müdürlükleri tarafından performansa ilişkin hassasiyet gösterilmesi gerektiği.

Belirlenen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gerekli Takip Tetkikleri yapılmıştır. Yapılan iç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukla ilgili Düzeltici Faaliyetler başlatılmış olup, İş Akışı uyumunda sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

10- YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME (YGG) FAALİYETLERİ

Bölge Müdürlükleri; 11 Mart – 29 Mart 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilen İç Tetkik faaliyetlerini takiben YGG toplantılarını, 08-12 Nisan 2019 tarihi sürecinde “Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürü” ne uygun olarak tamamlamışlardır.

YGG FAALİYETLERİ

Toplantı Tarihi: 28.08.2018 – 16:00

Toplantının Konusu: Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı Toplantı Gündemi, Görüşülen Konular ve Alınan Kararlar

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

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

Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Teftiş Kurulu Başkanı, Birinci Hukuk Müşaviri, Strateji Geliştirme Daire Başkanı, İç Denetim Birimi Başkanı, tüm Daire Başkanları, Döner Sermaye İşletmesi Müdürü ve Kalite Yönetim Müdürünün katılımıyla, Kalite Yönetim Sisteminin ve çalışma sürecinin değerlendirilmesi amacı ile Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı yapılmış ve aşağıdaki hususlar görüşülerek simetrik enformasyonda bulunulmuştur.

ALINAN KARARLAR:

1. Merkez ve Taşra birimlerimizde tetkik kriterleri ile tetkik delillerinin karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulguların birlikte değerlendirilmesi neticesinde ortaya çıkan yatay ve dikey iletişim eksikliğinin giderilmesi suretiyle Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının, Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için formal görevlerimizle entegre edilerek kurumsal irade uyumunda sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunum konseptimize yansıtılmasının sağlanması ve bu hususa gerekli önemin verilmesi,
2. [Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Kurumsal Risk Yönetim Sistemi aktivasyonunun gerçekleştirilmesi,](#)
3. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Alan Derinliğine yönelik; gerekli eğitim, toplantı, bilgilendirme, bilinçlendirme, organizasyon ve koordinasyona ilişkin faaliyetlerin planlı olarak sürdürülmesi,
4. Hizmet sunum alanlarımızın modern yönetim anlayışı kapsamında Kurumsal Kimlik Kılavuzu uyumunda görüntü kirliliği ve olumsuzluk algısı oluşturmada n görsel bütünlük sağlayacak şekilde düzenli, tertipli olarak dizayn edilmesinin ve görsel donanım, doküman ve materyallerin stratejik lokasyonda projelendirilmesinin sağlanması,
5. [TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında belirtilen gerekliliklere ilişkin güncelleme çalışmalarının sürdürülmesi,](#)
6. Kamu Hizmetlerinin Sunumu, Uygulamada Birlik ve Kalite Yönetim Sistemi içerikli 21.05.2018 tarihli ve 1357417 sayılı Makam Talimatına uygun hareket edilmesi yönünde gerekli uygunluğun ve aktivasyonun sağlanması,
7. [Teftiş Kurulu Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve İç Denetim Birimi Başkanlığı tarafından yürütülen Teftiş, Denetim ve İç Tetkik faaliyetlerinin; uygulamada birlik sağlanması, kurumsal iradenin sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunumumuza yansıtılması amacıyla koordineli yürütülmesi,](#)
8. Kurumumuzun Stratejik Plan, Misyon, Vizyon ve Kalite Politikası uyumunda yürüttüğü Hizmet, Proje, Süreç ve Faaliyetlerin; merkez ve taşra birimlerimiz tarafından formal yapı uyumunda sahiplenilmesi,
9. [Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı sonucu alınan kararların takip ve koordinasyonunun Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sağlanması.](#)

11- ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ

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.

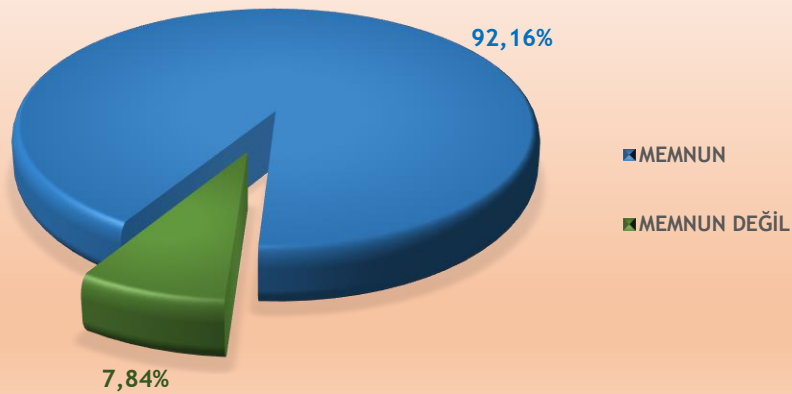
ÖZET BİLGİLER

15.09.2014 - 30.04.2019 tarihleri arası Alo 181 Çağrı Merkezine gelen Tapu ve Kadastro çağrılarıyla ilgili özet veriler aşağıdaki gibidir.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019 (4 aylık)	GENEL TOPLAM	2014 AYLIK ORTALAMA	2015 AYLIK ORTALAMA	2016 AYLIK ORTALAMA	2017 AYLIK ORTALAMA	2018 AYLIK ORTALAMA	2019 AYLIK ORTALAMA
TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	8.387	125.600	222.232	283.971	219.113	64.912	924.215	2.396	10.467	18.519	23.664	18.259	16.228
GERİ DÖNÜŞ ARAMA SAYISI	683	9.411	10.477	11.505	7.818	2.199	42.093	195	784	873	959	652	550
MEMNUNİYET ORANI	% 88,90	% 93,83	92,22%	94,46%	92,33%	91,20%		0	0	0	0	0	0
TAPU İŞLEMLERİ ÇAĞRI SAYISI	8.047	121.579	98.654	126.588	101.322	31.475	487.665	2.299	10.132	8.221	10.549	8.444	7.869
KADASTRO İŞLEMLERİ ÇAĞRI SAYISI	196	791	2.338	3.122	2.383	595	9.425	56	66	195	260	199	149
TEKNİK İŞLEMLER ÇAĞRI SAYISI	144	3.230	8.020	11.140	7.427	1.845	31.806	41	269	668	928	619	461
RANDEVU İŞLEMLERİ	-	-	113.220	143.121	107.981	30.997	395.319			9.435	11.927	8.998	7.749
BİLGİ ÇAĞRI SAYISI	6.484	83.677	142.873	187.185	135.403	40.189	595.811	1.853	6.973	11.906	15.599	11.284	10.047
ŞİKAYET ÇAĞRI SAYISI	215	661	1.242	2.339	1.942	1	6.400	61	55	104	195	162	0
İHBAR ÇAĞRI SAYISI	30	34	25	75	21	486	671	9	3	2	6	2	122
TAPU RANDEVU ÇAĞRI SAYISI	1.458	38.528	72.524	87.490	75.699	22.230	297.929	417	3.211	6.044	7.291	6.308	5.558
TAPU RANDEVU İPTAL ÇAĞRI SAYISI	200	2.700	5.568	6.882	6.048	2.006	23.404	57	225	464	574	504	502
EN ÇOK ÇAĞRI GELEN İL	İstanbul (2.334)	İstanbul (41.347)	İstanbul (61.170)	İstanbul (78.379)	İstanbul (66.286)	İstanbul (20.885)							
EN AZ ÇAĞRI GELEN İL	Bayburt (0)	Gümüşhane (19)	Tunceli (45)	Tunceli (30)	Tunceli (39)	Tunceli (13)							

15.09.2014 - 30.04.2019 tarihleri arası, Tapu ve Kadastro çağrılarında 42.093 vatandaşımıza telefon ile geri dönüş yapılmış ve memnuniyet oranının %92,16 olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca 2.048 vatandaşımıza e-mail ile geri dönüş yapılmıştır.

15.09.2014 - 30.04.2019 GERİ DÖNÜŞ MEMNUNİYET ORANI



12- HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ

Bölge müdürlüklerimizde; **31.12.2018** tarihi sürecinde, **Hizmet Takip Masası** uygulamaları ile etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için “Müşteri Memnuniyet Anketi” uygulamaları yapılmıştır. 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,
2015 yılında 202.665 vatandaş ile yapılan anket sonucu **%98,33** memnuniyet,
2016 yılında 205.480 vatandaş ile yapılan anket sonucu **%98,55** memnuniyet,
2017 yılında 175.380 vatandaş ile yapılan anket sonucu **%98,48** memnuniyet,
2018 yılında 175.196 vatandaş ile yapılan anket sonucu **%98,90** memnuniyet,

Sağlandığı görülmüştür. Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları ilk yıllara göre uyumlu bir şekilde artış göstermiştir.

TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ANKET ANALİZİ						
YILLAR	TAPU MÜDÜRLÜĞÜ		KADASTRO MÜDÜRLÜĞÜ		TKGM GENEL	
	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI
2011	85.038	95,11%			85.038	95,11%
2012	116.072	97,63%	15.989	95,98%	132.061	96,81%
2013	135.330	97,89%	28.544	97,23%	163.874	97,56%
2014	173.761	98,37%	36.740	98,31%	210.501	98,34%
2015	176.821	97,55%	25.844	99,10%	202.665	98,33%
2016	161.780	98,27%	21.459	98,90%	183.239	98,59%
2017	153.019	98,00%	22.361	98,96%	175.380	98,48%
2018	154.993	98,46%	20.203	99,34%	175.196	98,90%



13- ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ve ETİK ANKET

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Genel Müdürlük Merkez ve Tayra olmak üzere toplam 1086 birimimizde; 12152 personel üzerinde yapılan "01.01.2013 – 31.12.2013 Çalışan Memnuniyeti ve Etik ", 12430 personel üzerinde yapılan "01.01.2014 – 31.12.2014 Çalışan Memnuniyeti ve Etik ", 12759 personel üzerinden yapılan "01.01.2015 – 31.12.2015 Çalışan Memnuniyeti ve Etik", 12863 personel üzerinden yapılan "01.01.2016 – 31.12.2016 Çalışan Memnuniyeti ve Etik", "01.01.2017 – 31.12.2017 Çalışan Memnuniyeti ve Etik" ve "01.01.2018 – 31.12.2018 Çalışan Memnuniyeti ve Etik" Anket Analizleri ve yüzdelik oranları.

ETİK SORULAR	01.01.2013 – 31.12.2013 (12152 Örneklem)				01.01.2014 – 31.12.2014 (12430 Örneklem)				01.01.2015 – 31.12.2015 (12759 Örneklem)				01.01.2016 – 31.12.2016 (12863 Örneklem)				01.01.2017– 31.12.2017 (13178 Örneklem)				01.01.2018– 31.12.2018 (14078 Örneklem)			
	Örneklem	Yüzdelik Oran			Örneklem	Yüzdelik Oran			Örneklem	Yüzdelik Oran			Örneklem	Yüzdelik Oran			Örneklem	Yüzdelik Oran			Örneklem	Yüzdelik Oran		
		Hayır	Evet			Hayır	Evet			Hayır	Evet			Hayır	Evet			Hayır	Evet			Hayır	Evet	
1-İşinizi yaparken etik bulmadığınız şeyleri yapmak zorunda kalıyor musunuz?	TKGM Genel	11999	66%	34%	TKGM Genel	12430	70%	30%	TKGM Genel	12759	73%	27%	TKGM Genel	12863	73%	27%	TKGM Genel	13178	78%	22%	TKGM Genel	13769	78%	22%
	Merkez	681	69%	31%	Merkez	761	67%	33%	Merkez	712	74%	26%	Merkez	673	70%	30%	Merkez	724	76%	24%	Merkez	737	75%	25%
	Bölge Müd.	11495	69%	31%	Bölge Müd.	11669	70%	30%	Bölge Müd.	12047	73%	27%	Bölge Müd.	12341	75%	25%	Bölge Müd.	12454	78%	22%	Bölge Müd.	13032	78%	22%
2-Hizmet sunduğunuz müşterinin size bed'ye vermek istemesi durumuna bed'ye'yi alır mısınız?	TKGM Genel	12726	88%	12%	TKGM Genel	12455	94%	6%	TKGM Genel	12768	95%	5%	TKGM Genel	12496	92%	8%	TKGM Genel	13206	96%	4%	TKGM Genel	13798	96%	4%
	Merkez	680	95%	5%	Merkez	757	93%	7%	Merkez	706	96%	4%	Merkez	670	93%	7%	Merkez	726	96%	4%	Merkez	740	95%	5%
	Bölge Müd.	11612	92%	8%	Bölge Müd.	11698	94%	6%	Bölge Müd.	12062	95%	5%	Bölge Müd.	12384	96%	4%	Bölge Müd.	12480	96%	4%	Bölge Müd.	13058	96%	4%
3-Kurumsal etik ilkelerimizden haberdar mısınız?	TKGM Genel	12612	27%	73%	TKGM Genel	12418	24%	76%	TKGM Genel	12752	22%	78%	TKGM Genel	12958	23%	77%	TKGM Genel	13162	20%	80%	TKGM Genel	13725	19%	81%
	Merkez	681	31%	69%	Merkez	758	27%	73%	Merkez	711	25%	75%	Merkez	661	26%	74%	Merkez	719	22%	78%	Merkez	739	24%	76%
	Bölge Müd.	11878	25%	75%	Bölge Müd.	11660	24%	76%	Bölge Müd.	12041	22%	78%	Bölge Müd.	12302	20%	80%	Bölge Müd.	12443	20%	80%	Bölge Müd.	12986	18%	82%
4-Kaynakların etik kullanılmamasının (israf) etik ilkelerine aykırı bir davranış olduğunu düşünüyor musunuz?	TKGM Genel	12048	32%	68%	TKGM Genel	12347	29%	71%	TKGM Genel	12676	29%	71%	TKGM Genel	12858	31%	69%	TKGM Genel	13009	29%	71%	TKGM Genel	13658	30%	70%
	Merkez	680	23%	77%	Merkez	753	24%	76%	Merkez	706	22%	78%	Merkez	661	26%	74%	Merkez	721	18%	82%	Merkez	733	20%	80%
	Bölge Müd.	11515	31%	69%	Bölge Müd.	11594	30%	70%	Bölge Müd.	11970	29%	71%	Bölge Müd.	12250	29%	71%	Bölge Müd.	12288	30%	70%	Bölge Müd.	12925	30%	70%
5-Daha önce etik ile ilgili hizmetçi eğitim aldınız mı?	TKGM Genel	12354	37%	63%	TKGM Genel	12436	33%	67%	TKGM Genel	12755	30%	70%	TKGM Genel	12957	30%	70%	TKGM Genel	13158	33%	67%	TKGM Genel	13746	33%	67%
	Merkez	679	45%	55%	Merkez	758	40%	60%	Merkez	705	36%	64%	Merkez	664	35%	65%	Merkez	722	33%	67%	Merkez	740	38%	62%
	Bölge Müd.	11687	36%	64%	Bölge Müd.	11678	33%	67%	Bölge Müd.	12050	32%	68%	Bölge Müd.	11231	28%	72%	Bölge Müd.	12436	33%	67%	Bölge Müd.	13006	33%	67%
6-Etik davranış ilkeleri ile ilgili alması olduğunuz eğitimin faydalı olduğunu düşünüyor musunuz?	TKGM Genel	11145	35%	65%	TKGM Genel	11740	34%	66%	TKGM Genel	12081	32%	68%	TKGM Genel	11829	28%	72%	TKGM Genel	12154	30%	70%	TKGM Genel	12834	30%	70%
	Merkez	592	39%	61%	Merkez	688	38%	62%	Merkez	652	30%	70%	Merkez	602	31%	69%	Merkez	645	29%	71%	Merkez	686	36%	64%
	Bölge Müd.	11493	36%	64%	Bölge Müd.	11052	34%	66%	Bölge Müd.	11429	32%	68%	Bölge Müd.	11644	29%	71%	Bölge Müd.	11509	30%	70%	Bölge Müd.	12148	29%	71%

YILLAR İTİBARI İLE MERKEZ BİRİMLERİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET SONUÇLARI

BAŞKANLIKLAR	2013 ÖRNEKLEM	2013 YÜZDELİK ORANLAR	2014 ÖRNEKLEM	2014 YÜZDELİK ORANLAR	2015 ÖRNEKLEM	2015 YÜZDELİK ORANLAR	2016 ÖRNEKLEM	2016 YÜZDELİK ORANLAR	2017 ÖRNEKLEM	2017 YÜZDELİK ORANLAR	2018 ÖRNEKLEM	2018 YÜZDELİK ORANLAR
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI	41	%93	102	%80	69	%96	54	%83	76	%74	82	%74
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	21	%85	19	%89	22	%86	19	%84	22	%91	24	%87
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI	5	%100	5	%100	5	%100	7	%100	10	%90	12	%90
STRATEJİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	55	%86	54	%92	53	%90	34	%88	50	%96	51	%90
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI	76	%76	73	%75	70	%75	80	%90	63	%84	68	%91
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	47	%81	54	%93	37	%81	42	%81	41	%83	66	%85
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	56	%63	51	%78	65	%91	65	%77	55	%71	51	%84
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI	93	%66	69	%70	51	%88	63	%89	91	%82	91	%80
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	23	%87	19	%84	14	%93	15	%86	26	%92	20	%95
İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI	31	%74	76	%77	56	%79	61	%82	58	%84	94	%85
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	81	%66	81	%66	116	%83	94	%88	103	%77	33	%79
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	49	%88	83	%74	90	%82	80	%79	84	%77	78	%80
DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	62	%85	73	%88	62	%86	48	%75	45	%78	71	%62
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	13	%92	15	%93	12	%91	21	%100	9	%100	13	%100

YILLAR İTİBARI İLE BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET SONUÇLARI

BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ	2013 ÖRNEKLEM	2013 YÜZDELİK ORANLAR	2014 ÖRNEKLEM	2014 YÜZDELİK ORANLAR	2015 ÖRNEKLEM	2015 YÜZDELİK ORANLAR	2016 ÖRNEKLEM	2016 YÜZDELİK ORANLAR	2017 ÖRNEKLEM	2017 YÜZDELİK ORANLAR	2018 ÖRNEKLEM	2018 YÜZDELİK ORANLAR
ANKARA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1121	%56	1004	%55	1109	%60	847	%59	902	%69	1000	%71
İSTANBUL BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1090	%59	1276	%62	1395	%63	1408	%64	1351	%70	1579	%72
İZMİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	879	%75	1135	%67	1043	%73	1048	%80	1184	%73	1155	%72
BURSA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	661	%66	682	%66	240	%62	666	%71	633	%72	792	%70
KONYA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	587	%68	478	%66	565	%72	673	%73	585	%72	540	%77
ANTALYA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	538	%72	640	%62	612	%65	564	%68	663	%69	640	%70
DIYARBAKIR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	331	%54	297	%62	356	%66	384	%69	384	%69	355	%72
ERZURUM BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	90	%65	377	%78	346	%75	369	%78	372	%75	400	%72
TRABZON BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	741	%82	700	%78	731	%85	737	%84	696	%86	706	%85
SAMSUN BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	475	%71	551	%74	624	%88	643	%81	656	%84	550	%76
KAYSERİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	513	%57	450	%65	477	%63	460	%65	485	%70	471	%61
HATAY BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	789	%57	484	%64	681	%55	754	%68	751	%57	800	%60
GAZİANTEP BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	389	%50	410	%59	429	%70	427	%70	392	%75	452	%72
EDİRNE BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	241	%56	299	%63	335	%65	345	%71	337	%72	369	%74
VAN BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	427	%66	340	%72	347	%79	391	%83	365	%80	391	%83
ELAZIĞ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	369	%70	303	%63	420	%64	338	%68	408	%67	408	%67
ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	567	%66	568	%66	602	%69	602	%68	592	%68	615	%71
DENİZLİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	567	%74	530	%69	556	%75	501	%72	501	%77	542	%72
KASTAMONU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	398	%76	346	%69	343	%75	347	%71	498	%74	408	%75
SİVAS BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	404	%74	384	%76	427	%78	419	%81	416	%83	400	%79
ŞANLIURFA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	359	%70	256	%65	196	%52	207	%67	256	%80	296	%77
YOZGAT BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	247	%70	362	%70	337	%73	330	%75	303	%78	283	%80

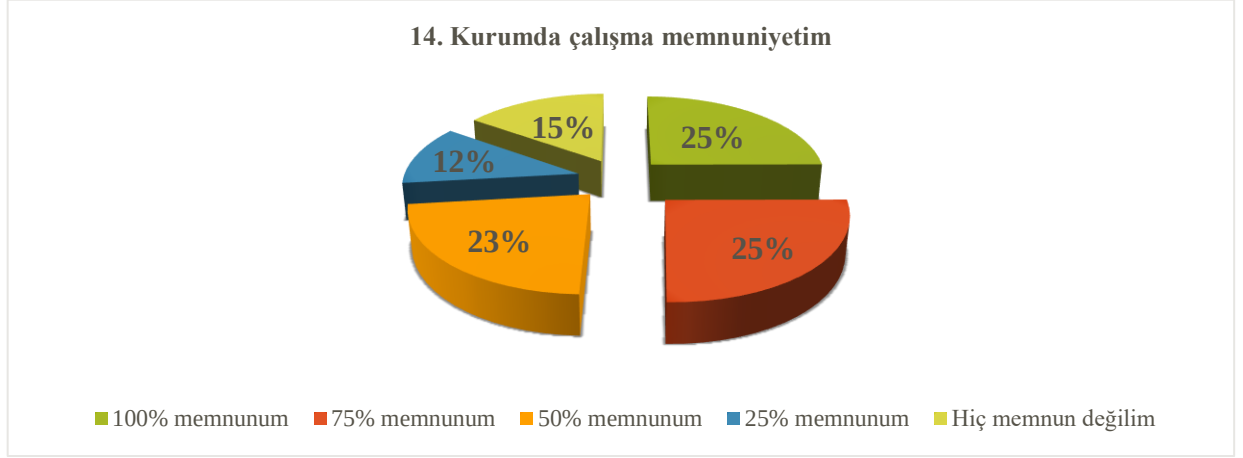
ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ 2018 BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ	ÖRNEKLEM	YÜZDELİK ORANLAR
TRABZON BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	706	%85
VAN BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	391	%83
YOZGAT BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	283	%80
SİVAS BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	400	%79
KONYA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	540	%77
ŞANLIURFA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	296	%77
SAMSUN BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	550	%76
KASTAMONU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	408	%75
EDİRNE BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	369	%74
İSTANBUL BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1579	%72
İZMİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1155	%72
DİYARBAKIR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	355	%72
ERZURUM BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	400	%72
GAZİANTEP BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	452	%72
DENİZLİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	542	%72
ANKARA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	1000	%71
ERZURUM BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	400	%72
GAZİANTEP BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	452	%72
ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	615	%71
BURSA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	792	%70
ANTALYA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	640	%70
ELAZIĞ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	408	%67
KAYSERİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	471	%61
HATAY BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	800	%60

ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ 2018 BAŞKANLIKLAR	ÖRNEKLEM	YÜZDELİK ORANLAR
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	13	%100
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	20	%95
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI	68	%91
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	51	%90
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI	12	%90
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	24	%87
PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI	94	%85
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	66	%85
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	51	%84
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI	91	%80
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BŞK.	78	%80
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	33	%79
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI	82	%74
DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	71	%62

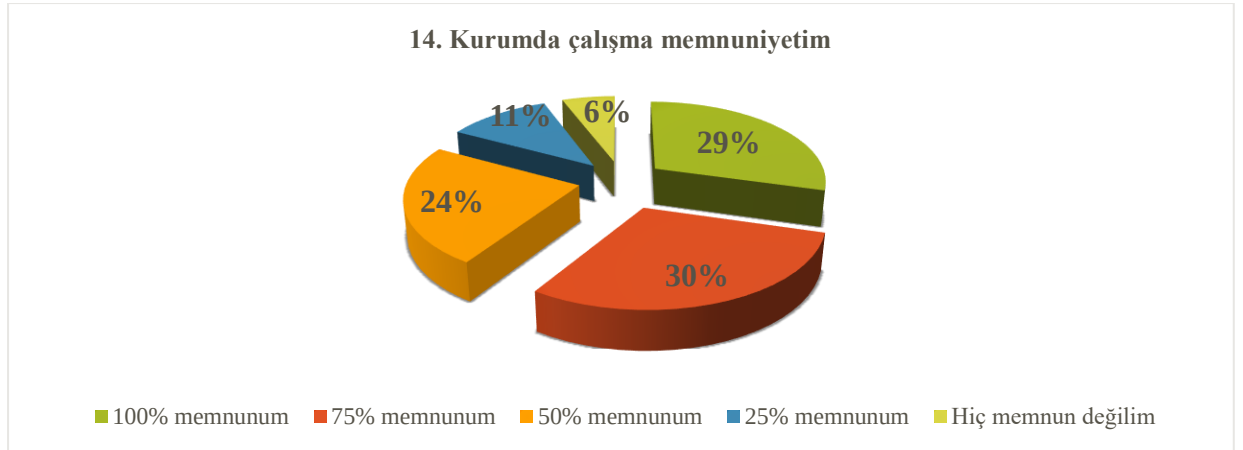


“01.01.2018 – 31.12.2018” tarihi aralığında Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük merkez ve taşra olmak üzere toplam 1088 birimimizde 14078 personel/ örneklem üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” anket analizi aşağıda sunulmuştur.

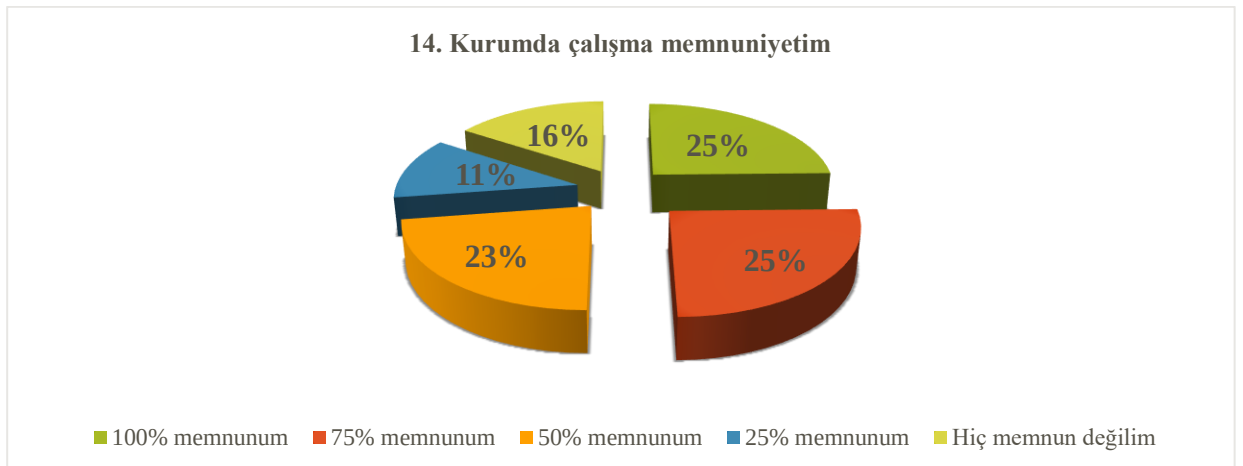
Türkiye Geneli 1088 birim (13906 örneklem) %73



13 Merkez Birimi (754 Örneklem) %83



1075 Taşra Birimi (13152 Örneklem) %73



14- e-ANKET



Genel Müdürümüz Mehmet Zeki Adlı Başkanlığında, Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığınca Afyonkarahisar'da Düzenlenen Üst Yönetim Toplantısı ve **İş Zekâsı Platformu**'na Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Üst Yönetimi, Bölge Müdürleri, Bölge Müdürlüğü Temsilcileri Katıldı. Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanı Sedat Bakıcı Tarafından "İş Zekâsı" Genel Sunumu, Şube Müdürü Mustafa Kemerci Tarafından Detaylı Sunum Gerçekleştirilmiştir.

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

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

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



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

MÜDÜRLÜK İİ Adı	TKGM Vatandaş Memnuniyeti Anket Analizi											
	KADASTRO (04/02/2019 - 24/04/2019)						TAP U. (07/10/2018 - 24/04/2019)					
	Cevaplanan Anket Sayısı	Kararsızım	Memnun Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Memnuniyet Oranı	Cevaplanan Anket Sayısı	Kararsızım	Memnun Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Memnuniyet Oranı
		Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı			Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	
ADANA	12	2	3	2	5	58	1439	56	257	435	691	78
ADİYAMAN	3		3			0	434	18	61	99	256	82
AFYONKARAHİSAR	4		1		3	75	665	13	109	163	380	82
AKSARAY	9	1	2	2	4	67	430	19	70	116	225	79
AMASYA	15	1	1	1	3	10	278	8	46	76	148	81
ANKARA	23	1	7	8	7	65	5378	238	791	1772	2577	81
ANTALYA	114	7	8	40	59	87	2532	111	313	780	1328	83
ARDAHAN	1	1				0	45		12	8	25	73
ARTVİN	13		2	3	8	85	74	2	2	19	51	95
AYDIN	12		1	5	6	92	1122	53	157	317	595	81
AĞRI	6		2	2	2	67	172	8	33	45	86	76
BALIKESİR	40		6	12	22	85	1444	63	200	417	764	82
BARTIN						YOK	130	4	21	37	68	81
BATMAN	1				1	100	230	15	64	60	91	66
BAYBURT						YOK	51	4	11	16	20	71
BERLİN						YOK	2				2	100
BOLU	2		1		1	50	300	11	35	80	174	85
BURDUR	1				1	100	350	18	29	79	224	87
BURSA	19	1	1	7	10	89	2232	107	386	748	991	78
BİLECİK	9		1	3	5	89	363	11	54	83	215	82
BİNGÖL	5			3	2	100	374	4	54	66	250	84
BİTLİS	3			1	2	100	182	3	13	55	111	91
DENİZLİ	30		2	11	17	93	864	20	131	236	477	83
DÜZCE	8	1	4	1	2	38	469	32	92	155	190	74
DIYARBAKIR	3		1		2	67	734	29	178	203	324	72
EDİRNE	14	2	2	4	6	71	499	18	71	121	289	82
ELAZIĞ	4			2	2	100	477	16	84	124	253	79
ERZURUM	9		1	3	5	89	423	16	55	116	236	83
ERZİNCAN						YOK	234	7	45	51	131	78
ESKİŞEHİR	14	1	4	7	2	64	733	36	120	241	336	79
GAZİANTEP	5	1		2	2	80	1207	69	282	386	470	71
GÜMÜŞHANE	4				4	100	91	2	16	13	60	80
GİRESUN	4		2	1	1	50	342	13	50	94	185	82
HAKKARİ						YOK	50	1	2	16	31	94
HATAY	17		5	9	3	71	965	30	152	282	501	81
İSPARTA	19		1	9	9	95	470	18	55	142	255	84
İĞDIR	2		1		1	50	80	7	20	19	34	66
KAHRAMANMARAŞ	1				1	100	847	39	170	258	380	75
KARABÜK	2		1	1		50	188	7	26	59	96	82
KARAMAN	5			2	3	100	241	14	44	76	107	76
KARS	3			1	2	100	126	3	21	28	74	81
KASTAMONU	5			1	4	100	359	12	44	108	195	84
KAYSERİ	15	1	2	7	5	80	1334	54	271	411	598	76
KIRIKKALE	8			5	3	100	322	18	60	98	146	76
KIRKLARELİ	22			8	14	100	624	20	69	193	342	86
KİRŞEHİR	3				3	100	297	15	63	67	152	74
KOCAELİ	26	1	2	12	11	88	1799	87	268	603	841	80
KONYA	58	3	6	21	28	84	2366	75	364	742	1185	81
KÜTAHYA	16	3	2	2	9	69	475	36	97	128	214	72
KİLİS	2			2		100	161	6	41	46	68	71
MALATYA	7	1	2	4		57	691	20	126	222	323	79
MANİSA	5	1	3	1		20	1128	59	220	293	556	75
MARDİN	1				1	100	508	17	89	131	271	79
MERSİN	5		4		1	20	1279	44	194	370	671	81
MUĞLA	57	5	8	14	30	77	1155	41	147	330	637	84
MUŞ	2				2	100	142	11	26	32	73	74
NEVŞEHİR	11		3	4	4	73	394	18	94	98	184	72
NİĞDE	1			1		100	364	21	54	115	174	79
ORDU	14		1	5	8	93	590	16	67	175	332	86
OSMANİYE	5	2	1		2	40	420	16	58	114	232	82
RİZE	11		1	2	8	91	177	10	18	40	109	84
SAKARYA	22	1	4	8	9	77	1224	57	187	356	624	80
SAMSUN	13		3	3	7	77	1111	56	117	347	591	84
SİNOP	3		1	1	1	67	197	6	32	59	100	81
SİVAS	5	1	1	1	2	60	499	22	98	149	230	76
SİİRT						YOK	137	9	30	33	65	72
TEKİRDAĞ	2				2	100	1431	76	191	408	756	81
TOKAT	7		1	2	4	86	445	11	78	129	227	80
TRABZON	6	1		2	3	83	598	20	56	175	347	87
TUNCELİ	1				1	100	73		7	9	57	90
UŞAK	11		1	2	8	91	262	13	43	79	127	79
VAN	2		1		1	50	441	22	137	111	171	64
YALOVA	3	2		1		33	466	17	61	160	228	83
YOZGAT	12		1	5	6	92	444	23	87	100	234	75
ZONGULDAK	2			1	1	100	281	8	32	86	155	86
ÇANAKKALE	20	1	2	8	9	85	835	26	103	244	462	85
ÇANKIRI	11	1	1	3	6	82	238	5	47	46	140	78
ÇORUM						YOK	412	13	75	116	208	79
İSTANBUL	89	6	12	28	43	80	10418	473	1576	3371	4998	80
İZMİR	35		4	11	20	89	3123	135	417	1014	1557	82
ŞANLIURFA	14	1	5	2	6	57	420	12	107	103	198	72
ŞİRNAK	1				1	100	114	2	18	23	71	82

77.53 %

80.77 %

16- ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

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

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Kalite Yönetim Sistemi

Öneri Formu

1- Öneri Sahibinin

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

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

*Çalıştığı Birim: *e-mail Adresi:

*Adresi:

*Cep Tel: *Zorunlu alanlar

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

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

Kaydet

2018 YILI ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET ÖNERİLERİ		
BAŞKANLIKLAR	MERKEZ VE TAŞRA İLETİLEN ÖNERİLER	BAŞKANLIKLARI İLGİLENDİREN ÖNERİLER
Hukuk Müşavirliği	X	28
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	X	14
Tapu Dairesi Başkanlığı	X	62
Kadastro Dairesi Başkanlığı	X	46
Arşiv Dairesi Başkanlığı	X	3
Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	X	17
Personel Dairesi Başkanlığı	X	97
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	X	47
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	X	10
TOPLAM ÖNERİ: 184		İLGİLİ ÖNERİLER TOPLAM: 324

01.01.2018-31.12.2018 tarihi sürecinde “Çalışan Memnuniyet Anketi” kapsamında; 184/324 öneri, değerlendirilmek üzere bilgi ve gereği için 07.05.2019 tarihli ve 2178042 sayılı yazı ile ilgili Başkanlıklara iletilmiştir.

17- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

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

Kalite Yönetim Sistemi Doküman Takip Çizelgesi

BİRİM	KALİTE EL KİTABI	PROSEDÜRLER	YENİ PROSEDÜRLER	GÖREV TANIMLARI	İŞ AKIŞI	YENİ İŞ AKIŞI	TALİMATLAR	YENİ TALİMATLAR	SÜREÇLER	YENİ SÜREÇLER/PROSESLER	FORMLAR	TOPLAM	İYİLEŞTİRME TAKİM ÇALIŞMASI	ÖNERİLER
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI					14	14	14	14	1			28		
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ					2	2	2	2	1			4		
İÇ DENETİM BİRİMİ BAŞKANLIĞI					2	12	2	12				24		
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI					67	73	67	73				146		
ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI					21	21	21	21	1			42		
TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI					33	16	33	16				32		
KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI					67	64	67	64	2			128		
HARİTA DAİRESİ BAŞKANLIĞI					10	17	10	17				34		
YABANCI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI					31	21	31	21				42		
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI					69	58	69	58	2			116		
İNSAN KAYNAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI					140	109	140	109				218		
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI					35	73	35	73	4			146		
DÖNER SERMAYE İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ					24	25	24	25				50		
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ					4	4	4	4				8		
BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ					39	25	39	25	4			50		
TAPU MÜDÜRLÜKLERİ					23	11	23	11	3			22		
KADASTRO MÜDÜRLÜKLERİ					21	8	21	8	2			16		
TOPLAM	1	8	7	4	602	553	602	553	20	16	519	1653	175	1650

Kalite Yönetim Sistemi Proses/Süreç Takip Çizelgesi

Süreç Listesi				
Süreç Adı	Kurum	Elenme 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 Karşılama	ARŞİV DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	
Ödenek Dağıtımı	KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	
Tüm müracaatlar ve yazışmaların cevaplandırılması	KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	

TKGM KYS 2019 YILI PROSES TANIMLAMA VE PERFORMANS ÖLÇÜM TABLOSU

Ana Proses	Alt Proses	Detay Proses	Faaliyetler	Riskler	Stratejiler	Kontrol Edilecek Proses Göstergesi ve Performans Kriteri	Ölçüm Yöntemi	Hedefler	Mevcut Durum	Değerlendirme Periyodu	Sorumlu Birim	Maliyet Tahmini	İşbirliği Yapılacak Birimler
Amaçlar	Hedefler	Performans Göstergesi											
Amaç 1:Tüm Türkiye'de tek koordinat sistemine geçmek. (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)	Hedef 1.1: Aynı koordinat sistemine geçmek. Tek koordinat kullanılmaktadır.	PG 1.1.1: Yenilenen parcel sayısı/yıl	Yapı ve Kadastro Genel Müdürlüğü Proje ve Etütler Dairesi Başkanlığı (TMMOB-EP)	•Mali kaynak yetersizliği. •İzlenim kaybı. •Kadastre personelinin teknik bakımdan yeterli olmaması. •Aynı alan yitkilmesinin iyi idare edilme ihtiyacı doğurması. •Mevcut bilgilerin güncellenmesi ve tutarlılık sağlanması.	•Özel sektörle hizmet satın alınması. •Kadastre ve Özel Sektör personeline eğitim verilmesi. •Bilginin yeterliliği halinde ek destek talep edilmesi.	•Yenilenen parcel sayısı/yıl •Yayınlanan parcel sayısı/yıl	Adet	9.500.000	8.000.000	3 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	
		PG 1.1.2: Sayısallaştırılan parcel sayısı/yıl	Kadastre Projesi				Adet	1.250.000	750.000	3 Ay			
		PG 1.2.1: Tespit edilen tesviye alan miktarı (ha)	Kadastre Projesi	•Mali kaynak yetersizliği. •İzlenim kaybı. •Mevcut bilgilerin personeli yeterli olmaması. •Aynı alan yitkilmesinin iyi idare edilme ihtiyacı doğurması.	•Hizmet alınmaması. •Kadastre ve Özel Sektör personeline eğitim verilmesi. •Bilginin yeterliliği halinde ek destek talep edilmesi.	•Tespit edilen tesviye alan miktarı (ha)	Hafta	300.000	110.000	3 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	180.000.000 TL	
	Hedef 1.2: Tesviye alan kurulmaktadır.	PG 1.3.1: Haritada görüntü alanı yapılan alan miktarı (ha)	Harita ve Kadastro Genel Müdürlüğü Harita Dairesi Başkanlığı	•Mali kaynak yetersizliği. •Harita Dairesi Başkanlığı personelinin yeterli olmaması.	•Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi. •Bilginin yeterliliği halinde ek destek talep edilmesi.	•Haritada görüntü alanı yapılan alan miktarı (ha)	km2	8.000	0	6 Ay	Harita Dairesi Başkanlığı	240.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 1.3.2: 3B parsel modelleri ve veritabanları oluşturulan alan miktarı (ha)	Ortak Harita Projesi	•Çok boyutlu harita veritabanları kurulması. •Bilgiye erişim sağlanabilmesi için gerekli bilişim altyapısının kurulması.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•3B parsel modelleri ve veritabanları oluşturulan alan miktarı (ha)		8.000	0	6 Ay			
		PG 1.3.3: Haritada görüntü alanı yapılan alan miktarı (ha)	Harita ve Kadastro Genel Müdürlüğü Harita Dairesi Başkanlığı	•Mali kaynak yetersizliği. •Harita Dairesi Başkanlığı personelinin yeterli olmaması.	•Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi. •Bilginin yeterliliği halinde ek destek talep edilmesi.	•Haritada görüntü alanı yapılan alan miktarı (ha)	km2	8.000	0	6 Ay	Harita Dairesi Başkanlığı	240.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
Amaç 2:Yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Hedef 2.1: Yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	PG 2.1.1: Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 2.1.2: Yıllık yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Yıllık yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Adet	1	0	6 Ay			
		PG 2.2.1: Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
	Hedef 2.2: Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	PG 2.2.2: Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 2.2.3: Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 2.2.4: Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Yapılaşma değeri yapılan alan miktarı (ha)	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
Amaç 3:Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Hedef 3.1: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	PG 3.1.1: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 3.1.2: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 3.1.3: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
	Hedef 3.2: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	PG 3.2.1: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 3.2.2: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 3.2.3: Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Teknolojiyi kullanarak yapılaşma değer haritalarını oluşturmak ve mikroyerel düzeyde bilginin paylaşılması.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
Amaç 4: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Hedef 4.1: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	PG 4.1.1: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 4.1.2: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 4.1.3: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
	Hedef 4.2: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	PG 4.2.1: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 4.2.2: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı
		PG 4.2.3: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yapılaşma Değerlendirme Birimi	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Kurum içi bilişim altyapısının kurulması. •Harita Dairesi Başkanlığı personeline eğitim verilmesi.	•Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Yüzde	300	0	6 Ay	Kadastre Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	Yapı Dairesi Başkanlığı

TKGM KYS 2019 YILI PROSES TANIMLAMA VE PERFORMANS ÖLÇÜM TABLOSU

Ana Proses	Alt Proses	Detay Proses	Faaliyetler	Riskler	Stratejiler	Kontrol Edilecek Proses Göstergesi ve Performans Kriteri	Ölçüm Yöntemi	Hedefler	Mevcut Durum	Değerlendirme Periyodu	Sorumlu Birim	Maliyet Tahmini	İşbirliği Yapılacak Birimler
Amaçlar	Hedefler	Performans Göstergeleri											
Amaç 1:Tüm Türkiye'de tek koordinat sistemine geçmek. (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)	Hedef 1.1: Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılabilmektedir.	PG1.1.1: Yenilenen parsel sayısı/yıl	Tapu ve Kadastro Modernizasyon Projesi Ek Finansman Anlaşması (TKMP-EF)	•Mali kaynak yetersizliği. •İklim koşulları. •Kadastro personelinin nicelik bakımından yeterli olmaması. •İş alan yüklenicinin iş süresinde tamamlayamaması. •Vatandaşların çalışmalarına ilgisiz ve isteksiz olması.	•Özel sektörden hizmet satın alınması. •Kamu ve Özel sektör personeline eğitim verilmesi. •Bütçenin yetersizliği halinde ek ödenek talep edilmesi.	•Yenilenen parsel sayısı/yıl •Sayısallaştırılan parsel sayısı/yıl	Adet	9.500.000	8.000.000	3 Ay	Kadastro Dairesi Başkanlığı	725.000.000 TL	
		PG1.1.2: Sayısallaştırılan parsel sayısı/yıl	Kadastro Projesi				Adet	1.250.000	750.000	3 Ay			
	Hedef 1.2: Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.	PG1.2.1: Tescil yapılan tescilsiz alan miktarı (Ha)	Kadastro Projesi	•Mali kaynak yetersizliği. •İklim koşulları. •Nicelik bakımından personelin yeterli olmaması. •İş alan yüklenicinin iş süresinde tamamlayamaması.	•Hizmet alımı yolu ile dış kaynak kullanımı. •Kamu ve özel sektör personeline eğitim verilmesi. •Bütçenin yetersizliği halinde ek ödenek talep edilmesi.	•Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı (Ha)	Hektar	300.000	110.000	3 Ay	Kadastro Dairesi Başkanlığı	180.000.000 TL	
	Hedef 1.3: Çok boyutlu kadastro/harita üretimi tamamlanacaktır.	PG1.3.1: Havadan görüntü alımı yapılan alan miktarı (km²)	Jeodezik AĞ Projesi	•Mali kaynak yetersizliği. •Havadan görüntü alımının zamanında yapılamaması.	•Kurum imkânlarıyla havadan görüntü alınması.	•Havadan görüntü alımı yapılan alan miktarı (km²) •3B şehir modelleri ve ortofotoları üretilen alan miktarı (km²)	Km2	8.000	0	6 Ay	Harita Dairesi Başkanlığı	240.000.000 TL	Tapu Dairesi Başkanlığı Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Kadastro Dairesi Başkanlığı
		PG1.3.2: 3B şehir modelleri ve ortofotoları üretilen alan miktarı (km²)	Ortofoto Harita Projesi	•Çok boyutlu harita üretiminde gecikmelerin yaşanması. •Diğer daire başkanlıklarının bağlantılı hedeflerini gerçekleştirilememesi.	•Harita üretimi için dış kaynak kullanımı yapılması (hizmet alınması).			8.000	0	6 Ay			
Amaç 2:Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek.	Hedef 2.1: Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmalarının tamamlanacaktır.	PG2.1.1: Taşınmaz değerlendirme sistemi için mevzuat çalışmaları tamamlanma oranı	Taşınmaz Değerleme Faaliyeti	Kararnamenin yasalasmaması	Kurum/kuruluşlar ile işbirliği toplantılarının gerçekleştirilmesi ve koordinasyonun sağlanması	•Taşınmaz değerlendirme sistemi için mevzuat çalışmaları tamamlanma oranı •Hazırlanan eylem planı sayısı/kılavuz not sayısı	Yüzde	100	0	6 Ay	Kadastro Dairesi Başkanlığı (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin yürürlüğe girmesi durumunda Taşınmaz Değerleme Dairesi Başkanlığı)	Bütçe ihtiyacı yok	Tapu Dairesi Başkanlığı Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Kadastro Dairesi Başkanlığı
		PG2.1.2: Hazırlanan eylem planı sayısı/kılavuz not sayısı					Adet	1	0	6 Ay			
	Hedef 2.2:Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılabilecektir.	PG2.2.1: Değerleme yapan kurumlardan değer verisi temin edilen taşınmaz adedi	Taşınmaz Değerleme Faaliyeti	•Kararnamenin yasalasmaması •Mali kaynak yetersizliği •Kurum/kuruluşlar ile veri paylaşımında aksaklıkların yaşanması	•Değer Bilgi Merkezi'nin kurulması •Değer Bilgi Merkezi'ne veri akışının sağlanması •Toplu değerlendirme yapılması	•Değerleme yapan kurumlardan değer verisi temin edilen taşınmaz adedi •Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi •Taşınmaz değerlendirme faaliyetleri için gerekli bilişim altyapısının tamamlanma oranı	Yüzde	80	0	3 Ay	Kadastro Dairesi Başkanlığı (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin yürürlüğe girmesi durumunda Taşınmaz Değerleme Dairesi Başkanlığı)	5.000.000 TL	
		PG2.2.2: Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi					Yüzde	80	0	3 Ay			
		PG2.2.3: Taşınmaz değerlendirme faaliyetleri için gerekli bilişim altyapısının tamamlanma oranı					Yüzde	80	0	Aylık			

TKGM KYS 2019 YILI PROSES TANIMLAMA VE PERFORMANS ÖLÇÜM TABLOSU

Ana Proses	Alt Proses	Detay Proses	Faaliyetler	Riskler	Stratejiler	Kontrol Edilecek Proses Göstergesi ve Performans Kriteri	Ölçüm Yöntemi	Hedefler	Mevcut Durum	Değerlendirme Periyodu	Sorumlu Birim	Maliyet Tahmini	İşbirliği Yapılacak Birimler
Amaçlar	Hedefler	Performans Göstergeleri											
Amaç 3:Türkiye tapu sistemini kurmak.	Hedef3.1: Hizmetlerin daha hızlı, kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.	PG3.1.1: Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti	●Paydaşların iş birliğine yanaşmaması ●Entegrasyon sorunları	●İşlemler için yasal (ikincil mevzuat düzenlemesi) ve teknolojik alt yapının oluşturulması ●Paydaşlarla uygulama ile ilgili bilgi paylaşılması ve protokol yapılması (Kamulaştırmada yetkili idareler, ÇŞB, Adalet Bakanlığı, Banka ve Finans Kurumları, Tarım ve Orman Bakanlığı, İmar Uygulaması yapmaya yetkili kurumlar) ●Web-tapu tanıtım faaliyetlerinin yürütülmesi	●Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı ●Web-tapu kullanıcı sayısı	Adet	2	0	3 Ay	Tapu Dairesi Başkanlığı	Bütçe ihtiyacı yok	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Kadastro Dairesi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Hukuk Müşavirliği
		PG3.1.2: Web-tapu kullanıcı sayısı	Tapu İşlemleri Faaliyeti				Sayı	300.000	125.328	3 Ay			
	Hedef3.2: TAKBİS ve Tapu Sicili uyumu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır.	PG3.2.1: TAKBİS ve Tapu Sicili arasındaki uyum oranı	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti	●İnsan kaynağının nicel yetersizliği	●Etkin denetim ve kontrol faaliyetlerinin yürütülmesi ●Elektronik ortamla uyumun sağlanması	●TAKBİS ve Tapu Sicili arasındaki uyum oranı	Yüzde	25	5	1 Ay	Tapu Dairesi Başkanlığı	Bütçe ihtiyacı yok	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı
	Hedef3.3: Tapu işlem belgeleri 3 yıl içinde tasnif edilecek, elektronik ortama aktarılabilecek ve paylaşılacaktır.	PG3.3.1: Tasnif edilen belge oranı	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti	●İnsan kaynağı yetersizliği ●Mali kaynak yetersizliği ●Yükleniciden kaynaklı sorunlar (elektronik ortama aktarılması aşamasında)	●Etkin denetim ve kontrol faaliyetlerinin yürütülmesi ●Elektronik ortamda entegrasyonun sağlanması ●Elektronik ortama aktarılması ile ilgili hizmet alınması	●Tasnif edilen belge oranı ●Elektronik ortama aktarılan belge oranı ●Paylaşılan belge oranı	Yüzde	20	5	3 Ay	Tapu Dairesi Başkanlığı	116.898.000 TL	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Arşiv Dairesi Başkanlığı
		PG3.3.2: Elektronik ortama aktarılan belge oranı	Tapu İşlemleri Faaliyeti				Yüzde	20	5	3 Ay			
		PG3.3.3: Paylaşılan belge oranı					Yüzde	20	5	3 Ay			

TKGM KYS 2019 YILI PROSES TANIMLAMA VE PERFORMANS ÖLÇÜM TABLOSU

Ana Proses	Alt Proses	Detay Proses	Faaliyetler	Riskler	Stratejiler	Kontrol Edilecek Proses Göstergesi ve Performans Kriteri	Ölçüm Yöntemi	Hedefler	Mevcut Durum	Değerlendirme Periyodu	Sorumlu Birim	Maliyet Tahmini	İşbirliği Yapılacak Birimler
Amaçlar	Hedefler	Performans Göstergeleri											
Amaç 4: Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.	Hedef.4.1: İnsan kaynağı Kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.	PG4.1.1: Görev badi gerçekleştirilen eğitim programı sayısı	Eğitim Faaliyeti	●Mali kaynak yetersizliği ●Uygulamalara yönelik politikaların değişmesi ●İş yoğunluğu nedeniyle plana uyulmaması ●Eğitimcilerin ve katılımcıların doğru belirlenememesi	●Kurum uygulamaları ve genel eğitimlerde iç kaynak kullanımı ●Spesifik konularda dış kaynak kullanımı ●Uzaktan eğitim sistemi gibi alternatif yöntemlerin kullanımı ●Eğitimcilerin ve katılımcıların doğru belirlenememesi	●Görev badi gerçekleştirilen eğitim programı sayısı ●Taşra Teşkilatların yetkinliğini arttırmak için yıllık eğitim programı düzenlenen bölge sayısı ●Uzaktan eğitim sisteminin kurulum oranı ●Uzaktan eğitim sistemi kullanım oranı ●Personel memnuniyet oranı	Adet	0	3	3 Ay	Personel Dairesi Başkanlığı	25.000.000 TL	Tüm Daire Başkanlıkları Tüm Bölge Müdürlükleri
		PG4.1.2: Taşra Teşkilatların yetkinliğini arttırmak için yıllık eğitim programı düzenlenen bölge sayısı					Adet	0	5	3 Ay			
		PG4.1.3: Uzaktan eğitim sisteminin kurulum oranı					Yüzde	0	100	6 Ay			
		PG4.1.4: Uzaktan eğitim sistemi kullanım oranı											
		PG4.1.5: Personel memnuniyet oranı					Yüzde	52	53	6 Ay			
	Hedef.4.2: Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği arttırılacaktır.	PG4.2.1: Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı	Bakım ve Onarım Faaliyeti	●Mali kaynak yetersizliği ●İnsan kaynağı yetersizliği ●Hizmet birimleri için uygun proje geliştirme alanı (arsa, bina içi ek kullanım alanları, vb.) bulunamaması	●Hizmet birimlerinin keşfi, projelendirilmesi, kontrolü, yapımı ve maliyetlerinin çıkarılması konularında dış kaynak kullanımı ●Mevcut teknolojik alt yapı, araç-gereç kullanımı ●Teknik (grafik, kurgu, teçhizat, vb.) konularda hizmet alımı ●Paydaşlarla işbirliği	●Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı ●Yeni hizmet binası sayısı ●Kurum dışında gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı	Sayı	55	64	6 Ay	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	502.500.000 TL	Tüm Daire Başkanlıkları Tüm Bölge Müdürlükleri
		PG4.2.2: Yeni hizmet binası sayısı	Yeni Hizmet Binası Yapımı				Adet	9	2	3 Ay			
		PG4.2.3: Kurum dışında gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı	Tanıtım Faaliyeti				Adet	10	2	3 Ay			
	Hedef.4.3: Bilgişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.	PG4.3.1: TAKBİS 2020 'nin tamamlanma oranı	TAKBİS 2020 Projesi	●Mali kaynak yetersizliği ●Personelin mesleki ve proje yönetim nitelikleri açısından ve niceliksel yetersizliği ●Paydaş birimlerin yetersiz desteği	●Risk değerlendirme ve eylem planı yapılması ●Kurum eğitim programı eğitici desteği verilmesi ●Dış kaynak kullanımı yapılması	●TAKBİS 2020 'nin tamamlanma oranı ●Yenilenen BT altyapısı oranı ●E-denetim teftiş modülünün tamamlanma oranı ●Hukuk Yönetim Sisteminin tamamlanma oranı ●Kadastro faaliyetleri için gerekli bilişim altyapısının tamamlanma oranı	Yüzde	10	0	1 Ay	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	240.100.000 TL	Tüm Daire Başkanlıkları
		PG4.3.2: Yenilenen BT altyapısı oranı					Yüzde	10	0	1 Ay			
		PG4.3.3: E-denetim teftiş modülünün tamamlanma oranı					Yüzde	80	0	1 Ay			
		PG4.3.4: Hukuk Yönetim Sisteminin tamamlanma oranı					Yüzde	100	50	1 Ay			
		PG4.3.5: Kadastro faaliyetleri için gerekli bilişim altyapısının tamamlanma oranı					Yüzde	80	0	1 Ay			
	Hedef.4.4: Uluslar arası alanda Kurumun etkinliği ve bilinirliği arttırılacaktır.	PG4.4.1: Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik Yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yl	Planlama ve Koordinasyon Faaliyeti	●Mekânsal yer temin edilememesi ●Personel temin edilememesi ●Olumsuz diplomatik	●Yasal mevzuat oluşturulması ●Ofislerin açılacağı ülke ve mekânların belirlenmesi ●Teknik altyapının	●Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik Yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yl ●Uluslararası organizasyonlarda yapılan bildiri/sunum sayısı	Sayı	5	1	6 Ay	Yabancı İşler Dairesi Başkanlığı	9.000.000 TL	Tüm Daire Başkanlıkları
		PG4.4.2: Uluslararası organizasyonlarda yapılan bildiri/sunum sayısı	Uluslar Arası İlişkiler Faaliyeti				Adet	5	7	6 Ay			
	H4.5: Hukuki ve Tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.	PG4.5.1: Kurulan mahzen sayısı	Osmanlıca defter ve belgelerin merkez arşivine devri	●İlgili hizmetleri gerçekleştirecek personelin nicelik bakımından yetersiz olması ●Bir belgenin aslının ve suretinin aynı ortamda tutulması, arşivlenmesi herhangi bir afet anında hem aslının hem de suretinin aynı anda imha olması ●Gelen belgelerin düzenli gönderilmemesi, yanlış tapma nedeniyle bilgi kayıplarının oluşması ●Arşiv ortamında çalışan personelin sağlık problemlerinin oluşması	●Arşivlemenin yapılabilmesi için uygun şartlarda (iklimlendirme, yangın algılama, alarm ve söndürme sisteminin olduğu) yeni arşiv mahzenlerinin kurulması ●Bakım onarım için 10 adet LEAFCASTING (bağıt dolgu) makinesi alınması ●Belgelerin kimyasal ve biyolojik tahribatlarını tespit edip bakım ve onarımını yapmak için laboratuvar malzemelerinin alınması ●TARBİS'in güncellenmesi	●Kurulan mahzen sayısı ●Merkezde toplanan belge sayısı (cilt) ●Tasnif edilen belge sayısı (cilt) ●Restorasyon ve konservasyonu tamamlanmış belge sayısı	Sayı	1	1	6 Ay	Arşiv Dairesi Başkanlığı	1.000.000 TL	Tapu Dairesi Başkanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı İç Denetim Birimi Başkanlığı
		PG4.5.2: Merkezde toplanan belge sayısı (cilt)					Sayı	15.000	1.136	3 Ay			
		PG4.5.3:Tasnif edilen belge sayısı (cilt)					Sayı	10.000	1.136	3 Ay			
		PG4.5.4: Restorasyon ve konservasyonu tamamlanmış belge sayısı					Sayı	61.000	55.000	3 Ay			

18- PERFORMANS FAALİYETLERİ

BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ PERFORMANS İZLEME ve DEĞERLENDİRME ÇİZELGESİ

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

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



19- TSE BELGE YENİLEME TETKİKİ

Türk Standardları Enstitüsü tarafından kurumumuza yönelik yapılacak olan TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi 2019 yılı Belge Yenileme Tetkikinin 24.06.2019 ile 28.06.2019 tarihleri arasında yapılacağı, kurumlar arası uyum sağlanarak antant kalınmış ve belirlenmiştir. Performans Raporu, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 24.06.2019 tarihine kadar kurumumuz tarafından yürütülen faaliyetleri kapsamaktadır.



Bu kapsamda; Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında TS EN ISO 9001:2015 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin Yüksek Seviyeli Yapı bilinciyle bundan sonraki dönemde de devamının sağlanabilmesi, sürdürülebilir başarıyı yöneten ve vatandaş memnuniyet odaklı çalışan kurumumuzun hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla TS EN ISO 9001:2015 standardına ilişkin faaliyetler, 2019 yılı programı dahilinde iş akışı uyumunda yürütülmüştür.

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

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

2009 Yılı Mart Ayında Başlamış Olan SKGP Kapsamında;

- **2010** yılında 17 birimimiz, KYS ve IQNET belgesi almıştır. 19.04.2010 **1. Belgelendirme Tetkiki.**
 - **2011** yılında 242 birim, 12.09.2011
 - **2012** yılında 450 birim, 29.10.2012
 - **2013** yılında 364 birim, olmak üzere 1073 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 06.05.2013 **2. Belgelendirme Tetkiki.**
 - **2014** yılında 1. gözetim denetimini (1073) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 17-19/06/2014
 - **2015** yılında 2. gözetim denetimini (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 20-22/05/2015
 - **2016** yılında 1086 birimimiz KYS ve IQNET belgesi almıştır. 03-06/05/2016 **3. Belgelendirme Tetkiki.**
 - **2017** yılında 1. Gözetim Tetkiki (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 8-12/05/2017
 - **2018** yılında 2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki (1088) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir. 10-14/09/2018
 - **2019** yılında 1090 birim Belge Yenileme Tetkiki. 24-28/06/2019 **4. Belgelendirme Tetkiki**
1. **Belge 27.04.2010-27.04.2013,**
 2. **Belge 16.05.2013-16.05.2016,**
 3. **Belge 12.05.2016-14.09.2018,**
 4. **Belge 25.09.2018-12.05.2019.**

Belge Kapsamı;

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

Hizmetlerinin Karşılanması ve Sunumu Uyumunda,

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

İçeriğinde Belirlenmiştir.

TSE TETKİK FAALİYETLERİ PROGRAMI

2010 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. **19.04.2010**

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

2011 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. **12.09.2011**

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

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

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

TKGM Taşra; Ankara Bölge Müdürlüğü

TKGM Taşra; Konya Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

2012 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. **29.10.2012**

TKGM Taşra; Erzurum Bölge Müdürlüğü

TKGM Taşra; Bursa Bölge Müdürlüğü

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

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

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

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

2013 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. **06.05.2013**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ankara Merkez (Yönetim Temsilcisi), Arşiv Dairesi Başkanlığı.

Ankara Merkez (Tapu, Kadastro Daire Bşk.)

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

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

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

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

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

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

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

TKGM Merkez Birim; Yönetim Temsilciliği Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.

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

TKGM Taşra; İstanbul Bölge Müdürlüğü Bağlı İller.

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

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

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

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

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

TKGM Merkez Birim; Tüm Daire Başkanlıkları.

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

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

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

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

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

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

TKGM Taşra; Kayseri Bölge Müdürlüğü (Niğde İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Hatay Bölge Müdürlüğü (Adana ve Mersin İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

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

TKGM Taşra; Edirne Bölge Müdürlüğü (Tekirdağ İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Elâzığ Bölge Müdürlüğü (Malatya İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Afyonkarahisar İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Kastamonu Bölge Müdürlüğü (Zonguldak ve Bartın İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

2017 TKGM Merkez Birim; Yönetim Temsilciliği Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı. **8-12.05.2017**

TKGM Merkez Birim; Tüm Daire Başkanlıkları.

TKGM Taşra; Ankara Bölge Müdürlüğü (Ankara ili ve ilçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri M)

TKGM Taşra; Konya Bölge Müdürlüğü (Konya ili ve ilçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri M)

TKGM Taşra; Antalya Bölge Müdürlüğü (Antalya ili ve ilçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri M)

TKGM Taşra; Erzurum Bölge Müdürlüğü (Erzurum ili ve ilçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri M)

TKGM Taşra; Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Eskişehir ili ve ilçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

2018 TKGM Merkez Birim; Yönetim Temsilciliği Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı. **10-14.09.2018**

TKGM Merkez Birim; Tüm Daire Başkanlıkları.

TKGM Taşra; Trabzon Bölge Müdürlüğü (Yetki Alanı İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Samsun Bölge Müdürlüğü (Yetki Alanı İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Hatay Bölge Müdürlüğü (Yetki Alanı İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

TKGM Taşra; Yozgat Bölge Müdürlüğü (Yetki Alanı İl ve İlçeleri Tapu ve Kadastro Müdürlükleri)

20- SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ (SKGP)

A-PROJEYLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Projenin Adı : Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi

Projenin Başlama Tarihi : 30.03.2009

B-PROJENİN KAPSAMI

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

C-PROJENİN AMACI

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

D-PROJENİN UYGULANMASINA İLİŞKİN GENEL BİLGİ

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

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

Yüksek Seviyeli Yapı bilinciyle Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Kurumumuz merkez ve taşra birimlerinde TS

EN ISO 9001 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon, etik değerler ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması ve Kurumsal hedeflerimize uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin kalifikasyonunun sağlanması amaçlanmıştır.

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

- 2010 yılında 17 birim,
- 2011 yılında 242 birim,
- 2012 yılında 450 birim,
- 2013 yılında 364 birim, olmak üzere (1073) tüm birimlerimiz denetim sürecini başarıyla geçerek KYS ve IQNET belgesi almıştır.
- 2014 yılında 1. gözetim denetimini (1073) tüm birimleri ile başarıyla,
- 2015 yılında 2. gözetim denetimini (1086) tüm birimleri ile başarıyla,
- 2016 yılında Belge Yenileme denetimini (1086) tüm birimleri ile başarıyla,
- 2017 yılında 1. gözetim denetimini (1086) tüm birimleri ile başarıyla geçerek KYS ve IQNET belgesi alınmıştır.
- 2018 yılında 2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki (1088) tüm birimleri ile başarıyla geçmiştir.

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

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

SKGP **KALİTE GÜVENCESİ**

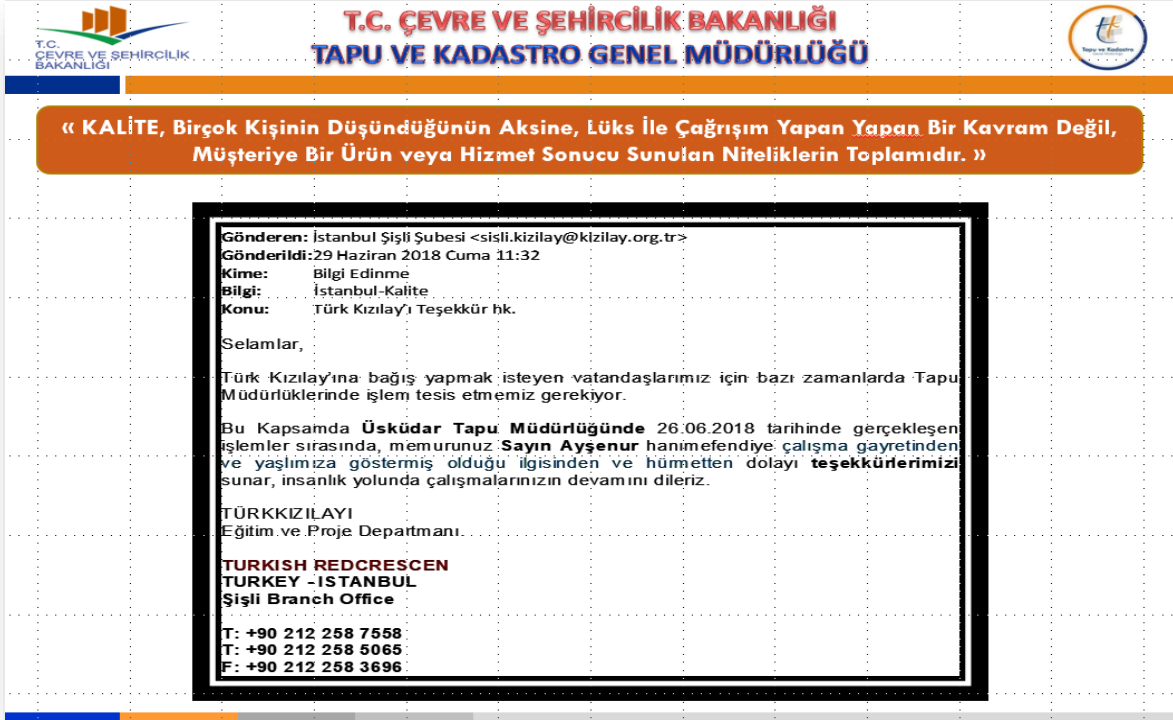


21- KYS LANSMANI VE İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

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.

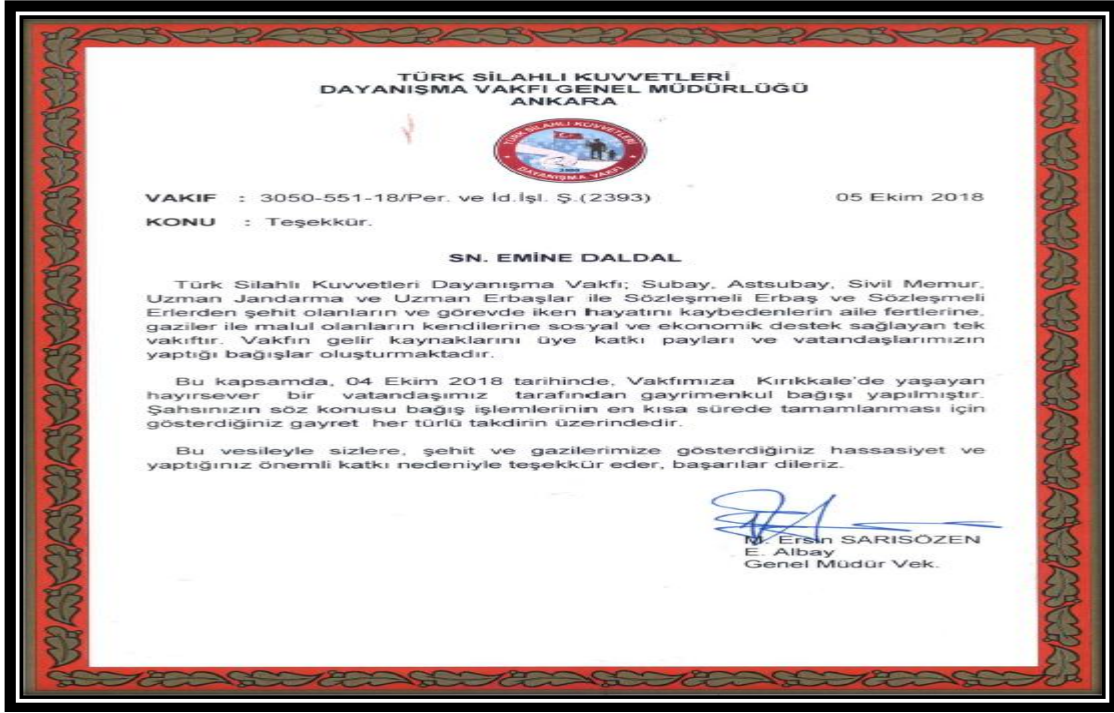
Birimlerimiz vatandaşlara verilen hizmet kalitesinin artması nedeniyle **İnsana Saygı Ödülü** almış ve örnek kurum konseptine ulaşmış olması nedeniyle, valilikler ve kaymakamlıklarca örnek kurum olarak gösterilmiştir.





TAKBİS, FELAKET KURTARMA MERKEZİ, MEGSİS, TARBİS, TKMP, TUSAGA-AKTİF, HBB, TUCBS, SKGP, TÜRKİYE TAPU SİSTEMİ, QR KODU, TEK KOORDİNAT SİSTEMİ, İŞ ZEKASI PLATFORMU, KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ, YGG, MEVZUAT BİLGİ SİSTEMİ, YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ, YURTDIŞI TEŞKİLATI, TESİS KADASTROSU, 2/B KADASTROSU, PARSEL SORU, YABANCILARIN TAŞINMAZ EDİNİMİ, 3 BOYUTLU KENT MODELLERİ, WEB TAPU, EBYS, VİDEO KONFERANS, TKGM INTERNATIONAL, E- TAHSİLAT, E- RANDEVU, E-ARŞİV, E-HACİZ, E-TERKİN, E-İPOTEK, ALO 181 ÇAĞRI MERKEZİ, LİHKAB, MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ (E-ANKET), KURUMSAL KİMLİK KILAVUZU, MİMARİ KURUMSAL KİMLİK KILAVUZU, HİZMET STANDARTLARI, İÇ TETKİKLER, ETİK KOMİSYONU, BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ PERFORMANS TAKİBİ, RİSK BİLDİRİM SORGULAMA EKRANI, BÖLGESEL TAŞINIR BARKOD UYGULAMASI, KALİTE POLİTİKASI, KAYSİS HİZMET ENVANTERİ, KALİTE BELGESİ, IQNET BELGESİ, İÇ KONTROL BİLDİRİSİ, ÖNERİ VE DİLEK KUTUSU KONSEPTİ, E-DERGİ, YILLIK YERİNDE EĞİTİM PLANI, VATANDAŞ ODAKLI HİZMET SUNUMU; PROJE VE UYGULAMALARINA İLİŞKİN YAPILAN ÇALIŞMALARIN İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ OLARAK HİZMET SUNUMUNA KATKI SAĞLADIĞI TESPİT EDİLMİŞTİR.





Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

172. YILDA

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI

ANASAYFA **KURUMSAL** **BASIN ODASI** **PROJELER** **BİRİMLERDEN HABERLER** **VIDEOLAR** **İLETİŞİM**

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Tüm Haberler

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

KALBİS
ANASAYFA
Kalite Yönetim Müdürlüğü
KYS Dokümanları
Tetkik/Denetim
Anket & İstatistik & Analiz
Eğitim/Sunum/Uygulamalar
KYS Kurulları
Kalite Bülteni
Performans Raporu
Stratejik Plan
Risk Yönetim Sistemi
Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
Süreç Veri Giriş & Analiz Sistemi



TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2018 YILI 2. GÖZETİM 25 Eylül 2018

KAYSİS
(A)-devletin altyapısı

TAPU VE KADASTRODA VATANDAŞA EN KIBAR DAVRANAN Sesi Yanıt Sistemi TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM YÖNETİMİN KALİTE SİSTEMİNİ GÖZDEN TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM TS EN ISO 9001:2015 KYS REVİZYON VE Kalite El Kitabı Güncellendi TS EN ISO 9001:2015 KYS Hakam Talimatı

22- DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

TKGM 28.08.2018 Tarihli YGG Toplantısında, Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için;

1. Merkez ve Taşra birimlerimizde tetkik kriterleri ile tetkik delillerinin karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulguların birlikte değerlendirilmesi neticesinde ortaya çıkan yatay ve dikey iletişim eksikliğinin giderilmesi suretiyle Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının, Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için formal görevlerimizle entegre edilerek kurumsal irade uyumunda sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunum konseptimize yansıtılmasının sağlanması ve bu hususa gerekli önemin verilmesi,
2. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Kurumsal Risk Yönetim Sistemi aktivasyonunun gerçekleştirilmesi,
3. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Alan Derinliğine yönelik; gerekli eğitim, toplantı, bilgilendirme, bilinçlendirme, organizasyon ve koordinasyona ilişkin faaliyetlerin planlı olarak sürdürülmesi,
4. Hizmet sunum alanlarımızın modern yönetim anlayışı kapsamında Kurumsal Kimlik Kılavuzu uyumunda görüntü kirliliği ve olumsuzluk algısı oluşturmada görsel bütünlük sağlayacak şekilde düzenli, tertipli olarak dizayn edilmesinin ve görsel donanım, doküman ve materyallerin stratejik lokasyonda projelendirilmesinin sağlanması,
5. TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında belirtilen gerekliliklere ilişkin güncelleme çalışmalarının sürdürülmesi,
6. Kamu Hizmetlerinin Sunumu, Uygulamada Birlik ve Kalite Yönetim Sistemi içerikli 21.05.2018 tarihli ve 1357417 sayılı Makam Talimatına uygun hareket edilmesi yönünde gerekli uygunluğun ve aktivasyonun sağlanması,
7. Teftiş Kurulu Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve İç Denetim Birimi Başkanlığı tarafından yürütülen Teftiş, Denetim ve İç Tetkik faaliyetlerinin; uygulamada birlik sağlanması, kurumsal iradenin sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunumumuza yansıtılması amacıyla koordineli yürütülmesi,
8. Kurumumuzun Stratejik Plan, Misyon, Vizyon ve Kalite Politikası uyumunda yürüttüğü Hizmet, Proje, Süreç ve Faaliyetlerin; merkez ve taşra birimlerimiz tarafından formal yapı uyumunda sahiplenilmesi,
9. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı sonucu alınan kararların takip ve koordinasyonunun Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sağlanması.

Yönünde ve kalite hedefleri uyumunda kararlar alınmıştır. Alınan Kararlar, 03.09.2018 tarihli ve 2537850 sayılı Makam Talimatı ile merkez ve taşra teşkilatına gereği için gönderilmiş olup bu kararlar doğrultusunda gerekli faaliyetler iş akışı uyumunda ve makul uygunlukta gerçekleştirilmiştir.

Kurumumuzun merkez ve taşra olmak üzere toplam 1090 birimimizin tamamında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı gereği **2019 Yılı Faaliyet Programı** çalışmaları iş akışı uyumunda tamamlanmış, merkez ve taşra birimlerimizin İç Tetkikleri bitirilmiş, Takip Tetkikleri aktive edilmiş, İç Tetkik Prosedürü ve İç Tetkik soru listesine göre yapılan İç Tetkiklerde bulunan minör uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetler başlatılmış ve YGG toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarında;

- Çalışanların Yönetim Mekanizmalarına ve Kurumun Gelişim Süreçlerine Fikri ve Fiili Bir Biçimde Etkin Katılımını Sağlamak, Çalışanlar Arasında Organik ve Duygusal Bağları Destekleyip Kurumsal Aidiyet Duygularını Güçlendirmek, Personelimize Sunulan İmkanları En Üst Düzeye Çıkarmak Amacıyla “Çalışan Memnuniyeti e-Anket” Uygulamasını Başlattığı,
- Uygulama Faaliyeti Gerçekleştirilen İş Zekâsı Platformunun, Yasal ve Yapısal Süreçlere Yönetimsel Anlamda Büyük Katkı Sağladığı,
- TS EN ISO 9001:2015 Standardına Göre Kurulmuş Olan Kalite Yönetim Sisteminin Sürekliliği ve Gelişiminin; Sürdürülebilir Başarıyı Yöneten Kılavuz Değerler Uyumunda, Takım Çalışması ve Ortak Akıl ile Gerçekleştirileceği Hususunun Benimsendiği,
- Kurum Çalışanlarına Sağlıklı ve Güvenli Çalışma Ortamı Temin Edilerek Eğitim, İletişim ve Motivasyon İmkanlarının Sağlandığı,
- Kurumsal Bağlılık/Aidiyet Duygusunun Pekiştiği, Görev ve Hizmetlerin Gerçekleştirilmesinde Formal Mevzuata, Ulusal ve Uluslararası Hizmet Standartlarına Uyum İçerisinde Olunduğu,
- Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi ve Verimliliğin Arttırılması İçin Gündemin ve Gelişmelerin Takip Edildiği,
- Kamu Hizmet Bilincine Uygun Olarak Verilen Hizmet Sunumunda Mesleki Etik İlkelere Uygun Davranılmaya Çalışıldığı,

Gözlemlenmiştir.

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

Kalite Yönetim Sitemini herkesin kaliteye katkıda bulunabileceği bir sistem olarak tanımlayan yönetici ve personel; kalitenin, sadece Kalite Müdürlüğü’nün sorumluluğunda sağlanabileceğini düşünmektedir. KYS modernize edilmiş üst seviyede otokontrol sistemi ve bir takım hareketi olup; TKGM Yönetim Sistemlerinin tamamına tüm çalışanların fiziksel ve ruhsal katılımlarının sağlanması önem taşımaktadır.

Bu kapsamda; “Yüksek Seviyeli Yapı” bilinciyle sürdürülebilir başarıyı yöneten kılavuz değerlere sahip ve vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi amacıyla, Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemine yönelik; birimlerimiz genelinde bilgilendirme, adaptasyon ve farkındalık artırma eğitim faaliyetlerine devam edilerek, merkez ve taşra birimleri arasında yatay ve dikey iletişim eksikliğinin giderilmesi sağlanacaktır.

Genel Müdürlüğümüz tarafından SMART hedeflerle yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının; bundan sonraki dönemde de devamlılığının sağlanabilmesi, vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi

adına resmi görevlerimizle entegre edilerek kurumsal irade uyumunda sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunumumuza yansıtılması esastır.

Proaktif bir yapıya sahip olan Kalite Yönetim Sistemi anlayışımız; kaynakların amaç ve hedefler doğrultusunda kullanılarak, hizmet kalitemizin artmasına, kaliteli ve güvenilir hizmet sunmamıza, etkin/etkili/ ekonomik bir yönetim yapısının oluşmasına hizmet etmektedir.

Bu kapsamda, temel felsefemiz; süreç sonucu oluşan uygunsuz çıktıları düzeltmek değil, çıktıların uygunsuz olmasını engellemektir. Kalite Yönetim Sistemi Hedefimiz; içerikten yoksun retoriksel bir yaklaşım değil, parçalarının doğru yerleştirilerek Değişim, Gelişim ve Memnuniyetin yönetilmesidir. Hizmet Standartlarımız, İş Süreçlerimiz ve Faaliyetlerimiz ile Türkiye Genelindeki Tapu ve Kadastro Birimlerimizi, vatandaşlarımızın gönül rahatlığı ile geldiği, orada bulunmaktan mutlu olduğu, güler yüzlü hizmet aldığı, ayrılırken de memnuniyetle ayrıldığı memnuniyeti yöneten birimler haline getirmeye gayret etmekteyiz.

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





TKGM İŞ ZEKASI PLATFORMU

