



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

TS EN ISO 9001:2015
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
YÖNETİMİN KALİTE SİSTEMİNİ
GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI
(17.05.2019)

T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
2019





Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı Tarihi : 17.05.2019 – 10.00

Toplantının Konusu : Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı

TOPLANTI GÜNDEMİ, GÖRÜŞÜLEN KONULAR VE ALINAN 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, Kalite Müdürü katılımı ile Kalite Yönetim Sisteminin ve çalışma sürecinin değerlendirilmesi amacı ile Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı yapılmış ve aşağıdaki hususlar görüşülerek simetrik enformasyonda bulunulmuştur.

1- FORMAL DAYANAK

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Yönetiminin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısına esas teşkil eden Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu sürecine ilişkin formal 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 9001:2008 standardına göre kurulmuş ve TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna revizyon ve adaptasyonu sağlanmış olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin, takibi ve devamlılığının sağlanması, eksiklikler ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve 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 dokümanite edilmiş bilgi olarak kanıtlanmasıdır.

3- KAPSAM:

TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü 2015-2019 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”*** içeriğinde kapsam belirlenmiştir.

4- TKGM BAĞLAM

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



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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 dokümanite edilmiş bilgi olarak belgelendirilmiştir. Bu dokümanlar uygulamada kullanılmakta ve sürekli güncelleme/gelişimi sağlanmaktadır.

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

Dış Hususlar; PESTLE analizi, Üst politika belgeleri, politik (Political), ekonomik (Economic), 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.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

7- KYS 2019 YILI ÖZET PROGRAMI

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
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 Programı 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 Programı 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 tamamlanmış olup, program doğrultusunda TSE tarafından **24.06.2019-28.06.2019** tarihi haftasında Kurumumuza yönelik olarak Belge Yenileme Tetkiki gerçekleştirilecektir.

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 eğitimlere 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, TKG M Bağlamı, TSE Raporu, YGG Toplantı Kararları, Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar (35), İç Tetkik Raporlarında Görülen Genel Uygunluklar, 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 Müdürlüklerimizde 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 olmadığını 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	<ul style="list-style-type: none">•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	<ul style="list-style-type: none">•Çalışanlar•Makine ve Kontrol Teçhizatları•Fiziki Şartlar•Prosesler/Süreçler ve Faaliyetler•Satın Alınan Malzemelerin Kontrolü
3-Hizmet Kalitesinin Tetkiki	<ul style="list-style-type: none">•Hizmet Uygulamalarının•Müşteri/Vatandaş/Paydaş memnuniyetinin ve hizmet performansının ölçülmesi ve vatandaş/paydaş şikayetlerinin, öneri ve geri dönüşlerin değerlendirilmesi

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



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

KYS Standardları 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. Yapılan iç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili Düzeltici Faaliyetler başlatılmış olup, İş Akışı uyumunda sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

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, tefrişat 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 çerçevesi 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 yayımlanan; "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) KAYSIS (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 yayımlanan 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 uygunluğunun 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 Türü 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 Ekranla 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 Ekranla 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 uygunluğunun sağlanması gerektiği,
- 42) Gerekli çevresel koşullar kapsamında, “Sıfır Atık Yönetimi Eylem Planı” uyumunda; kullanılan geri dönüşüm kutularının mevcut standartlara ve konseptlere 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 onarımına 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,



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

- 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 tespite 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- BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ 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**” uyumunda tamamlamışlardır.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir:

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler 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 (6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri Kapsamalıdır:

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

Kurum, Yönetimin Gözden Geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmelidir.

YGG toplantılarında genel olarak Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreç ve faaliyetlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için; Merkez ve Taşra Teşkilatımız olmak üzere toplam 1090 birimimizde



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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 faaliyetlere yönelik iş akışı uyumunda kararlar alınmıştır.

11- ALO 181 TAPU KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ FAALİYETLERİ:

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

15.09.2014 – 30.04.2019 tarihleri arası Alo 181 hattına gelen Tapu ve Kadastro çağrılarıyla ilgili özet veriler aşağıdaki gibidir.

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 (73.279)	İstanbul (66.286)	İstanbul (20.865)							
EN AZ ÇAĞRI GELEN İL	Bayburt (0)	Gümüşhane (15)	Tunceli (45)	Tunceli (50)	Tunceli (39)	Tunceli (18)							

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.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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%

14- e-ANKET

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.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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

MÜDÜRLÜK II Adı	TKGM Vatandaş Memnuniyeti Anket Analizi											
	KADASTRO (04/02/2019 - 24/04/2019)					TAPU. (07/10/2018 - 24/04/2019)						
	Cevaplanan Anket Sayısı	Kararsızım	Memnun Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Cevaplanan Anket Sayısı	Kararsızım	Memnun Değilim	Memnunum	Çok Memnunum		
	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Memnuniyet Oranı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Cevaplanan Anket Sayısı	Memnuniyet Oranı		
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	3	10	87	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
ARTVIN	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
BİLEÇİK	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
DİYARBAKIR	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	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
İĞDİR	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
OSMANIYE	5	2		2	40	420	20	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



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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.

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.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

17- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve DOKÜMANE EDİLMİŞ BİLGİ

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan KYS dokümanede 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 TAKIM 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 Adı	Kurum	Ekleme Tarihi	Durum	
GPS Hesabı	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
Mevzuata İlişkin Görüş Talebi.(Mukteza)	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
Ret Kararları ile İlgili Çalışmalar	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
Personel Atamaları	Bölge Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
Talebe Bağlı Kadastro İşlemleri	Kadastro Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
Tescile Konu Harita ve Planların Kontrolü	Kadastro Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
Talebe Bağlı Tapu İşlemleri Süreci	Tapu Müdürlükleri	12.01.2012	Aktif	
On 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 Dağıtım	KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	
Tüm müracaatlar ve yazışmaların cevaplandırılması	KADASTRO DAİRESİ BAŞKANLIĞI	16.01.2012	Aktif	



Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

TKGM KYS 2019 YILI PROSES TANIMLAMA VE PERFORMANS ÖLÇÜM TABLOSU

Table with columns: Amaçlar, Hedefler, Performans Göstergeleri, Faaliyetler, Riskler, Stratejiler, Kontrol Edilecek Proses Göstergeleri ve Performans Kriteri, Ölçüm Yöntemi, Hedefler, Mevcut Durum, Değerlendirme Periyodu, Sorumlu Birim, Maliyet Tahmini, İşbirliği Yapılacak Birimler. Rows include various process goals like 'Amaç 1: Tüm Türkiye'de tek koordinat sistemi...', 'Amaç 2: Tapu haritası...', 'Amaç 3: Türkiye tapu sistemini kurmak...', and 'Amaç 4: Harita sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek...'.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

STRATEJİK AMAÇLARIMIZ

STRATEJİK HEDEFLERİMİZ

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



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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 Kadastrosu (Parsel):
17. Orman, Orman Dışına Çıkarılan Alanlar ve Tespit Harici Alanların Kadastrosu (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. Katılan 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.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

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.

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**

Belge 27.04.2010-27.04.2013,

Belge 16.05.2013-16.05.2016,

Belge 12.05.2016-14.09.2018,

Belge 25.09.2018-12.05.2019,

Belge Kapsamı;

- Tapusuz Gayrimenkullerin Tapu Sicilinin Yapılması,
- Tapulu Gayrimenkullerin Tapularını Yaşatma, Güncel Tutma, Yenileme,
- Tesciile 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.*” İçerisinde 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)



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

2013 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 06.05.2013

TKGM Taşra; Erzurum	Bölge Müdürlüğü (Ardahan tapu müdürlüğü, Ardahan kadaströ müdürlüğü, Göle, Oltu, Olur tapu müdürlüğü)
TKGM Taşra; Trabzon	Bölge Müdürlüğü (Trabzon tapu, Trabzon kadaströ müdürlüğü, Yomra, Sürmene tapu müdürlüğü)
TKGM Taşra; Kayseri	Bölge Müdürlüğü (Niğde tapu müdürlüğü, Niğde kadaströ müdürlüğü)
TKGM Taşra; Hatay	Bölge Müdürlüğü (Adana kadaströ, Akdeniz tapu müdürlüğü, Osmaniye tapu Osmaniye kadaströ, Kadiri tapu müdürlüğü)
TKGM Taşra; Van	Bölge Müdürlüğü (Van tapu, Van kadaströ, Edremit tapu, Gevaş tapu, Gürpınar tapu müdürlüğü)
TKGM Taşra; Eskişehir	Bölge Müdürlüğü (Eskişehir kadaströ, Kütahya tapu, Kütahya kadaströ, Tavşanlı tapu müdürlüğü)
TKGM Taşra; Sivas	Bölge Müdürlüğü (Sivas tapu müdürlüğü, Sivas kadaströ müdürlüğü)
TKGM Taşra; Şanlıurfa	Bölge Müdürlüğü (Urfa tapu müdürlüğü, Urfa kadaströ 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, Kadaströ 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 Kadaströ

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

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

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

TKGM Taşra; Yozgat Bölge Md. Yozgat Kadaströ 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 (Kırkkale Kadaströ ve Tapu Müdürlükleri, Çankırı Kadaströ ve Tapu Müdürlükleri.)

TKGM Taşra; İstanbul Bölge Müdürlüğü Bağlı İller.

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

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

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

TKGM Taşra; Kastamonu Bölge Müdürlüğü (Kastamonu Kadaströ 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 Kadaströ Müdürlükleri)

TKGM Taşra; İzmir Bölge Müdürlüğü (Aydm İl ve İlçeleri Tapu ve Kadaströ Müdürlükleri)

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

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

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

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

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

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

TKGM Taşra; Gaziantep Bölge Müdürlüğü (İli ve İlçeleri Tapu ve Kadaströ Müdürlükleri)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

TSE 3.Taraf Bağımsız Dış Denetim Takvimi

Birinci Belgelendirme Tetkiki	19.04.2010
1. Gözetim Tetkiki	12.09.2011
2. Gözetim Tetkiki	29.10.2012
İkinci Belgelendirme Tetkiki	06.05.2013
1. Gözetim Tetkiki	17.06.2014-19.06.2014
2. Gözetim Tetkiki	20.05.2015-22.05.2015
Üçüncü Belgelendirme Tetkiki	03.05.2016-06.05.2016
1. Gözetim Tetkiki	08.05.2017-12.08.2017
2. Gözetim ve Geçiş Tetkiki	10.09.2018-14.09.2018
Dördüncü Belgelendirme Tetkiki	24.06.2019-28.06.2019

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.

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 SORGU, 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.**



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,
[Faaliyet; Merkez ve Taşra Birimlerde Yatay ve Dikey İletişim Toplantıları, İç Tetkikler, Müdürlük Ziyaretleri, Genel Denetimler, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları ve Yazılı Talimatlar ile İyileştirme Faaliyetinde Bulunulmuştur.](#)

2-Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Kurumsal Risk Yönetim Sistemi aktivasyonunun gerçekleştirilmesi,
[Faaliyet; Stratejik Riskler ve Performans Program Riskleri Belirlenmiş Olup, Belirlenen Bu Risklere Karşı Kontrol Faaliyetleri Gerçekleştirilmiştir.](#)

3-Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Alan Derinliğine yönelik; gerekli eğitim, toplantı, bilgilendirme, bilinçlendirme, organizasyon ve koordinasyona ilişkin faaliyetlerin planlı olarak sürdürülmesi,
[Faaliyet; KYS Faaliyetleri Özet Programı, Performans Programı, İç Tetkik Planı, Bölge Denetim Programı ve Bölge Müdürlükleri Performans İzleme ve Değerlendirme Programı ile Faaliyetler Planlı Olarak Takip Edilmektedir.](#)

4-Hizmet sunum alanlarımızın modern yönetim anlayışı kapsamında Kurumsal Kimlik Kılavuzu uyumunda görüntü kirliliği ve olumsuzluk algısı oluşturmadan görsel bütünlük sağlayacak şekilde düzenli, tertipli olarak dizayn edilmesinin ve görsel donanım, doküman ve materyallerin stratejik lokasyonda projelendirilmesinin sağlanması,
[Faaliyet; Bu Süreç İç Tetkikler ile Takip Edilmekte ve Raporlanmaktadır.](#)

5-TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında belirtilen gerekliliklere ilişkin güncelleme çalışmalarının sürdürülmesi,
[Faaliyet; Güncel Yaşam Döngüsü Olan Bir Süreç Olması Nedeniyle; İş Akış Şemaları, Talimatlar, Formlar, İç Tetkik Soruları, Prosedürler, Görev Tanımları ve Prosesler İş Akışı Uyumunda Güncel Tutulmaktadır.](#)

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,
[Faaliyet; Makam Talimatına Uygun Hareket Edilmesi Yönünde, Merkez ve Taşra Tüm Birimlerimize Gerekli Duyuru Yapılmış ve İç Tetkik Planı Uyumunda Takip Edilmiştir.](#)

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,
[Faaliyet; Gerekli Koordinasyon Sağlanarak, Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüklerince Yapılacak Denetimler Hakkında Yönerge 22.01.2019 tarihli Olur ile Yürürlüğe Sunulmuştur.](#)

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,
[Faaliyet; Eğitim Faaliyetleri, Toplantılar, İç Tetkik Prosedürü Gereği; Tetkik Kriterleri ile Tetkik Delillerinin Karşılaştırılması Sonucu Elde Edilen Bulgular, Bölge Müdürlükleri Yönetimin Gözden Geçirme Kararları ve Hizmet Sunum Konseptimiz; Kurumsal İradenin Sahiplenildiğini Göstermektedir.](#)

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.



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YGG TOPLANTI TUTANAĞI

23-ALINAN KARARLAR:

1. Merkez ve Taşra birimlerimizde tetkik kriterleri ile tetkik delillerinin karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulguların birlikte değerlendirilmesi neticesinde ortaya çıkan ve KYS Performans Raporu ile gündemleşen; Öncelikle ve Özellikle Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar başlıklı 52 maddelik uygunsuzluk tespitinin bulunduğu tüm hizmet birimlerinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilerek eksikliklerin giderilmesine,
2. Standartlaşmanın Temel Gereksinimi Olan Kurumsal Kimlik Kılavuzu'nun; Argüman, Doküman ve Her Türlü Kurumsal Konsept Gereklere Uyumunda ve Kurumsal Dizayn, Kurumsal İletişim, Kurumsal Davranış bağlamında güncel hale getirilmesine,
3. Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüklerince Yapılacak Denetimler Hakkında Yönerge Kapsamında Genel Denetimlerde görevlendirilen bölge yöneticilerine eğitim verilerek İç Tetkikçi olmalarının sağlanmasına,
4. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı sonucu alınan kararların takip ve koordinasyonunun Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yürütülmesine.

Genel Müdür V.
Mehmet Zeki ADLI

Adil Hakan AYBER
Genel Müdür Yardımcısı V.

Ömer Sinan BAYÇELEBİ
Genel Müdür Yardımcısı V.

Sinan FİDAN
Genel Müdür Yardımcısı V.

Metin BEYAZ
Teftiş Kurulu Başkanı

Mehmet POSTACI
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

Meltem AKBAŞ
Birinci Hukuk Müşaviri V.

Halil İbrahim KARAKAYA
İç Denetim Birimi Başkanı

Hasan ÇELİK
Tapu Dairesi Başkanı

Mustafa ASLAN
Kadastro Dairesi Başkanı V.

İbrahim CANKURT
Harita Dairesi Başkanı V.

Gökhan ÇANAKÇI
Yabancı İşler Dairesi Başkanı V.

Dr. Bekir Tarık YİĞİT
Arşiv Dairesi Başkanı

İbrahim ÖZTÜRK
Personel Dairesi Başkanı

Nihat ERDOĞAN
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı V.

Sedat BAKICI
Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanı

Erhan MERZİFON
Özel Kalem Müdürü

Gürkan ÖZÇELİK
Döner Sermaye İşletme Müdürü

Nevzat KUL
Kalite Yönetim Müdürü

Ş. Banu ÜNAL
Birim Kalite Sorumlusu

Sadullah BÜTÜN
Birim Kalite Sorumlu Y.