



**Tapu ve Kadastro**  
Genel M¼d¼rl¼g¼

**KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**FAALİYET RAPORU**  
**2023**

## İÇİNDEKİLER

<b>I- GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>1</b>
A – Misyon, Vizyon ve Değerler.....	3
B – Kalite Politikası.....	4
C – Yetki, Görev ve Sorumluluklar.....	5
1. Kalite Koordinatörlüğü.....	5
2. Organizasyon Şeması.....	6
3. Kalite Kurulu.....	7
4. Organizasyon Şeması.....	7
5. Kalite Kurulu Kararları.....	8
D – Süreçler, Risk ve Fırsatlar.....	12
<b>II- AMAÇ VE HEDEFLER.....</b>	<b>13</b>
A – İdarenin Amaç ve Hedefleri.....	13
B – Performans Göstergeleri.....	13
C – Değerlendirme Tabloları.....	14
<b>III- FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER.....</b>	<b>20</b>
A-Kalite Eylem Planı.....	20
B-Tetkik Faaliyetleri.....	25
C-Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	26
D-İzleme, Ölçme ve Analiz.....	33
E-Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetleri.....	39

## I-GENEL BİLGİLER

### A – Misyon, Vizyon ve Değerler



**Tapu ve Kadastro**  
Genel Müdürlüğü

## MİSYON, VİZYON VE DEĞERLER

### MİSYON

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



### VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.



### DEĞERLER

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

## B – Kalite Politikası



Yürürlük Tarihi : 01.07.2007

Rev. No. Tarihi : 04/15.03.2018



# Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

### MİSYON

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

### VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

### KALİTE POLİTİKASI

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

  
Mehmet Zeki ADLI  
Genel Müdür V.

## **C - Yetki, Görev ve Sorumluluklar**

### **Kalite Koordinatörlüğü**

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

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

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

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

## Organizasyon Şeması



### Kalite Kurulu

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

## Kalite Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları

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

## Organizasyon Şeması



## Kalite Kurulu Kararları

SIRA NO		KATILIMCI ADI SOYADI	UNVANI	İMZASI
1		Tamer İNAN	Genel Müdür Yardımcısı	
2		Mehmet POSTACI	Strateji Geliştirme Daire Başkanı	
3		Hasan ÇELİK	Tapu Dairesi Başkanı	
4		Mustafa ASLAN	Kadastro Dairesi Başkanı	Katılmadı
5		Gökhan ÇANAKÇI	Yabancı İşler Dairesi Başkanı	
6		Dr. Bekir Tarık YİĞİT	Arşiv Dairesi Başkanı	
7		Cevdet Ekmel HATİPOĞLU	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanı	
8		Nihat ERDOĞAN	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı	
9		Nevzat KUL	Tapu ve Kadastro Eğitim Müdürü	Katılmadı
10		Osman EMİR	Kalite Yönetim Şube Müdürü	
11		Ş. Banu ÜNAL	Bil. İşl.	
12		Sıddık AKDOĞAN	Mak. Müh.	
13		Oğuzhan KOCAKAYA	Elk.-Elektronik Müh.	

**TOPLANTIDA ALINAN KARARLAR**


- 1- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Koordinatörlüğü'nün kurulmasına,
- 2- Kalite Koordinatörlüğüne bağlı olarak merkez ve taşra teşkilatlarımızda gerekli organizasyon yapısının oluşturulmasına,
- 3- Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu'nun çalışma usul ve esaslarının danışma kurulu şeklinde yapılandırılmasına,
- 4- Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu ve Kalite Koordinatörlüğü'nün hukuki altyapısını oluşturmak üzere hazırlanan Yönergelerin (Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi) yeniden düzenlenmesine,
- 5- Çalışan memnuniyet anketi sonuçları ve personel görüşlerinin Daire Başkanlıklarınca değerlendirilmesi ve değerlendirme neticesinde Strateji Gel. Dai. Başkanlığınca bir bildiri hazırlanıp yayınlanmasına,
- 6- 2023 yılı için Kalite Eylem Planının oluşturulmasına, Eylem Planı için Daire Başkanlıkları tarafından kendi hizmet alanlarına ait planda yer alması gereken hususların hazırlanarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına gönderilmesine,
- 7- Çalışan Memnuniyet Anketi ile personel tarafından riskli alanların ve konuların olduğu ifade edilen birimlerin tespit edilerek acilen müdahale edilmesine,
- 8- Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu'na Personel Dairesi Başkanının üye olarak dâhil edilmesine,



9- Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu Çalışma Usul ve Esasları ve Kalite Koordinatörlüğü hakkında hazırlanan Yönergelerin Hukuk Müşavirliğinin görüşüne sunulmasına,

10- İç Tetkikler sonucunda başlatılan düzeltici faaliyetlerin Takip Tetkikleri ile kontrol edilmesine, yeni faaliyet yılında programa takip tetkiklerinin de konulmasına,

Oy birliği ile karar verilmiştir.

  
Tarık İNAN  
Genel Müdür Yardımcısı

  
Mehmet POSTAÇI  
Strateji Geliştirme Dai. Başkanı

  
Hasan ÇELİK  
Tapu Dai. Başkanı

  
Gökhan ÇANAKÇI  
Yabancı İşler Dai. Başkanı

  
Dr. Bekir Tarık YİĞİT  
Arşiv Dai. Başkanı

  
Cevdet Ekmeç LALINOĞLU  
Bilgi Tek. Dai. Başkanı

  
Nihat ERDOĞAN  
Destek Hiz. Dai. Başkanı

  
Osman EMİR  
Kalite Yön. Şube Müd.

  
Ş. Banu UNAL  
Bil. İşl.

  
Sıddık AKDOĞAN  
Mak. Müh.

  
Oğuzhan KOÇAKAYA  
Elk.-Elektronik Müh.

		<b>TOPLANTI TUTANAĞI/FORMU</b>
<b>TOPLANTI KONUSU</b>		<b>Gündem Konuları:</b> 1- Entegre Yönetim Sistemi'nin Değerlendirilmesi
<b>TOPLANTI TARİHİ</b>		: 10.08.2022 tarihi saat 10:00
SIRA NO	KATILIMCI ADI SOYADI	UNVANI
1	Tamer İNAN	Genel Müdür Yardımcısı
2	Mehmet POSTACI	Strateji Geliştirme Daire Başkanı
3	İbrahim ÖZTÜRK	Personel Dairesi Başkanı
4	Mustafa ASLAN Y. (Avni FİŞ)	Kadastro Dairesi Başkanı
5	Sadettin TUNAS	Yabancı İşler Dairesi Başkanı
6	Dr. Bekir Tank YİĞİT	Arşiv Dairesi Başkanı
7	Cevdet Ekmel HATİPOĞLU	Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanı
8	Nihat ERDOĞAN	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı
9	Nevzat KUL	Tapu ve Kadastro Eğitim Müdürü
10	Osman EMİR	Kalite Yönetim Şube Müdürü
11	Ş. Banu ÜNAL	Bil. İşl.
12	Sıddık AKDOĞAN	Mak. Müh.
13	Oğuzhan KOCAKAYA	Elk.-Elektronik Müh.
<b>TOPLANTIDA ALINAN KARARLAR</b>		
<p>1- Genel Müdürlüğümüz Merkez ve Taşra Teşkilatlarında Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda yürütülen ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığınca yürütülen ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığınca yürütülen ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin Entegre şekilde yürütülmesi için Kalite Koordinatörlüğü tarafından çalışma başlatılmasına,</p> <p>2- Entegre Yönetim Sistemi'ne geçiş ile beraber dokümantasyon, iş ve işlemlerde birliğin sağlanması, faaliyetlerin etkin, hızlı ve teknolojik olarak yürütülmesi için sistemin web tabanlı bir yazılım ile kullanılması için çalışmaların başlatılmasına ve EYS'nin Merkez ve Taşra Teşkilatlarında kurulumu ve koordinasyonu için nitelikli yeni personel takviye edilmesine,</p> <p>3- Yönetim Sistemlerinin çatısı olarak, içe dönük rehberlik ve kurumsal koordinasyonu; dışa dönük kurumsal temsiliyeti sağlayacak Entegre Yönetim Sistemi'nin uygulanmaya başlanmasıyla Kalite Koordinatörlüğü organizasyon yapısının Entegre Yönetim Koordinatörlüğü olarak yenilenmesine,</p> <p>4- Entegre Yönetim Sistemi'ne geçiş ve ardından Entegre Yönetim Koordinatörlüğü'nün çalışmalarına uyum sağlamak için gerekli eğitimlerin gerçekleştirilmesine (Kalite, İş Sağlığı ve Güvenliği, Bilgi Güvenliği, Risk Yönetimi, Tetkik Görevlisi eğitimleri)</p> <p>Oy birliği ile karar verilmiştir.</p>		



Tamer İNAN  
Genel Müdür Yardımcısı



Mehmet POSTACI  
Strateji Geliştirme Dai. Başkanı



Avni FİŞ  
Kad. Dai. Başkanı Y.



Sadettin TUNAS  
Yabancı İşler Dai. Başkanı



Dr. Bekir Tarkan YİĞİT  
Arşiv Dai. Başkanı



Cevdet Ekmel HATİPOĞLU  
Bilgi Tek. Dai. Başkanı



Nihat ERDOĞAN  
Destek Hiz. Dai. Başkanı



İbrahim ERGİL  
Personel Dai. Başkanı



Nevzat KUL  
Tapu ve Kadastro Eğitim Müd.



Osman EMİR  
Kalite Yön. Şube Müd



Süddik AKDOĞAN  
Mak. Müh.



Oğuzhan KOCAKAYA  
Elk.-Elektronik Müh.

## ***D – Süreçler, Risk ve Fırsatlar***

11.04.2023 tarihli ve 8467770 sayılı Koordinatörlük Makamı Oluru ile yeni süreçler oluşturulmuştur.

### **TKGM Süreçler;**

- 1-Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci/Birim Prs.01-1**
- 2-Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci/Genel Prs.01-2**
- 3-Kadastro Hizmetleri Süreci Prs.02**
- 4-Harita Hizmetleri Süreci Prs.03**
- 5-Arşiv Hizmetleri Süreci Prs.04**
- 6-Taşınmaz Değerleme Süreci Prs.05**
- 7-Yabancı İşler Süreci Prs.06**
- 8-Strateji Geliştirme Süreci Prs.07**
- 9-Destek Hizmetleri Süreci Prs.08**
- 10-Bilgi Teknolojileri Süreci Prs.09**
- 11-İnsan Kaynakları Süreci Prs.10**

### **Risk ve Fırsatlar;**

Kalite Koordinatörlüğü'nün 01.03.2022 tarihli ve 8011984 sayılı yazısı ile Merkez Teşkilat ve Bölge Müdürlüklerinde risk ve fırsatların tespitine dair bir çalışma yapılarak bütün risk ve fırsatlar tespit edilmiştir.

Merkez Hizmet Birimleri Riskler: 128 adet  
Bölge Müdürlükleri Riskler: 346 adet  
Ankara Bölge Müd.:44 adet  
İstanbul Bölge Müd.:11 adet  
İzmir Bölge Müd.:11 adet  
Bursa Bölge Müd.:19 adet  
Konya Bölge Müd.:16 adet  
Antalya Bölge Müd.:7 adet  
Diyarbakır Bölge Müd.:4 adet  
Erzurum Bölge Müd.:14 adet  
Trabzon Bölge Müd.:10 adet  
Samsun Bölge Müd.:6 adet  
Kayseri Bölge Müd.:45 adet  
Hatay Bölge Müd.:Deprem nedeniyle çalışılmamıştır.  
Gaziantep Bölge Müd.: Deprem nedeniyle çalışılmamıştır.  
Edirne Bölge Müd.:3 adet  
Van Bölge Müd.:  
Elazığ Bölge Müd.:19 adet  
Eskişehir Bölge Müd.:27 adet  
Denizli Bölge Müd.:44 adet  
Kastamonu Bölge Müd.:23 adet  
Sivas Bölge Müd.:12 adet  
Şanlıurfa Bölge Müd.: Deprem nedeniyle çalışılmamıştır.  
Yozgat Bölge Müd.:15 adet  
Erzincan Bölge Müd.:16 adet

## II- AMAÇ VE HEDEFLER

**Amac 1:** Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek. (Tek Sistem, Tek Koordinat, Tüm Türkiye)

**Hedef 1.1:** Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılabacaktır.

**Hedef 1.2:** Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.

**Hedef 1.3:** Çok boyutlu kadastr/harita üretimi tamamlanacaktır.

**Amac 2:** Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek.

**Hedef 2.1:** Taşınmaz değerlendirme sisteminin kurulması için gerekli mevzuat çalışmalarının tamamlanacaktır.

**Hedef 2.2:** Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek ve paylaşılacaktır.

**Amac 3:** Türkiye tapu sistemini kurmak.

**Hedef 3.1:** Hizmetlerin daha hızlı, kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.

**Hedef 3.2:** TAKBİS ve Tapu Sicili uyumu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır.

**Hedef 3.3:** Tapu işlem belgeleri 3 yıl içinde tasnif edilecek, elektronik ortama aktarılacak ve paylaşılacaktır.

**Amac 4:** Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.

**Hedef 4.1:** İnsan kaynağı kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.

**Hedef 4.2:** Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği arttırılacaktır.

**Hedef 4.3:** Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.

**Hedef 4.4:** Uluslararası alanda Kurumun etkinliği ve bilinirliği arttırılacaktır.

**Hedef 4.5:** Hukuki ve Tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.

No.	Başlangıç Değeri (2018)	Temel Performans Göstergeleri	Hedeflenen Değeri (2023)
1	8.000.000	PG1.1.1: Yenilenen parsel sayısı/yıl	15.500.000
2	750.000	PG1.1.2: Sayısallaştırılan parsel sayısı/yıl	3.250.000
3	110.000 Ha.	PG1.2.1: Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı (Ha)	1.300.000 Ha.
4	0	PG1.3.2: 3B şehir modelleri ve ortofotoları üretilen alan miktarı (km <sup>2</sup> )	40.000 km <sup>2</sup>
5	0	PG2.1.2: Hazırlanan eylem planı sayısı / kılavuz not sayısı	2
6	0	PG2.2.2: Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi	5.000.000
7	0	PG3.1.1: Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı	14
8	125.328	PG3.1.2: Web-tapu kullanıcı sayısı	1.000.000
9	%5	PG3.3.1: Tasnif edilen belge oranı	100%
10	0	PG4.1.1: Görev bazlı gerçekleştirilen eğitim programı sayısı	15
11	64	PG4.2.1: Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı	295
12	0	PG4.3.1: TAKBİS 2020 ‘nin tamamlanma oranı	%100
13	0	PG4.3.2: Yenilenen BT altyapısı oranı	%100
14	1	PG4.4.1: Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik Yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yıl	12

2019-2023 Stratejik plandaki hedefler ile performans göstergelerinin 2022 yılı sonu gerçekleşme sonuçlarına ilişkin değerlendirmelerin yapıldığı “Stratejik Plan Değerlendirme Tablolarına” aşağıda yer verilmiştir.

<b>Amaç 1</b>		Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek.			
<b>Hedef 1.1.</b>		Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 1.1. Performansı</b>		(%100X%50)+(X%100X%50) =50+50 =100			
<b>Sorumlu Birim</b>		Kadastro Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.1.1.1.: Yenilenen parsel sayısı/yıl	50%	8.000.000	14.500.000	16.109.825	%124,77
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hedefe ulaşılmış olması sebebiyle tespit ve ihtiyaçlarda herhangi bir değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır. 11. Kalkınma Planı hedefleri doğrultusunda program güncellemesi yapılmış olup çalışmalar devam etmektedir.</li> <li>Hedefe ulaşılmış olup maliyette herhangi bir değişiklik bulunmamakla birlikte ilerleyen süreçte ek bütçe ihtiyacı meydana geleceği düşünülmektedir.</li> </ul>					

<b>Amaç 1</b>		Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek.			
<b>Hedef 1.2.</b>		Tescilsiz alan bırakılmayacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 1.2. Performansı</b>		(%100X%100) =100			
<b>Sorumlu Birim</b>		Kadastro Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.1.2.1.: Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı (Ha)	100%	110.000	900.000	1.716.887	%203,40
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hedefe ulaşılmış olması sebebiyle tespit ve ihtiyaçlarda herhangi bir değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır. 11. Kalkınma Planı hedefleri doğrultusunda program güncellemesi yapılmış olup çalışmalar devam etmektedir.</li> <li>Hedefe ulaşılmış olup maliyette herhangi bir değişiklik bulunmamakla birlikte ilerleyen süreçte ek bütçe ihtiyacı meydana geleceği düşünülmektedir.</li> </ul>					

<b>Amaç 1</b>		Tüm Türkiye’de tek koordinat sistemine geçmek.			
<b>Hedef 1.3.</b>		Çok boyutlu kadaströ/harita üretimi tamamlanacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 1.3. Performansı</b>		(%99,38X%100) =%99,38			
<b>Sorumlu Birim</b>		Harita Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B-A)
PG.1.3.1.:3B Şehir Modelleri ve/veya Ortofoto Harita Üretimi Amaçlı Havadan Görüntü Alımı Yapılan Alan miktarı (km <sup>2</sup> )	100%	0	32.000	31.801	%99,38
<b>Hedefe İlişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hedefe büyük oranda ulaşılmış olup, tespitler ve ihtiyaçlarda herhangi bir değişim olmadığından hedefte bir değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır.</li> <li>Tahmin edilen maliyetin ötesine geçilmemiştir.</li> <li>Uçağın bakım onarımında olması, Pilotların TİP eğitiminde bulunması, Meteorolojik koşulların uygun olmaması riskleri bulunmakla birlikte 2022 yılında herhangi bir riskle karşılaşmamıştır.</li> <li>Hava koşullarına bağlı olarak görüntü alım planının yapılması, Sivil Havacılık G.M. ile koordinasyon sağlanması ve alternatif görüntü alım yöntemlerinin araştırılması, görüntü alımı yapılan donanımın sürekli göreve hazır tutulması, Personel Dairesi ile koordinasyon sağlanarak uçucu personel istihdam edilmesi ile risklere karşı gerekli tedbirler alınmıştır.</li> </ul>					

<b>Amaç 2</b>		Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek.			
<b>Hedef 2.2.</b>		Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek, paylaşılacaktır.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
<b>Hedef 2.2. Performansı</b>		(%8,82X%40) + (%0,69X%30)+(%30X%30) =%3,53+%0,21+%9 =%12,74			
<b>Sorumlu Birim</b>		Taşınmaz Değerleme Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B-A)
PG.2.2.1.: Tekil Değerleme sonucu değer verisi temin edilen taşınmaz adedi	40%	0	2.500.000	220.552	%8,82
PG.2.2.2.: Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi	30%	0	7.000.000	48.285	%0,69
<b>Hedefe İlişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Başkanlığımızın 01/03/2020 tarihinde başlayıp 31/12/2023 tarihinde tamamlanması planlanan "Taşınmaz Değerleme Veri Modeli ve Veri Yönetim Sisteminin Kurulmasına yönelik ihalenin iptal edilmesi sebebiyle bu aşamada hedefe ulaşamamıştır.</li> <li>İhalenin iptal edilmesinden dolayı Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek için Taşınmaz Değerleme Sistemi kurulamadığından hedef değerlerine ulaşamamış olduğundan bu aşamada maliyet ile ilgili bir durum söz konusu değildir.</li> <li>İhalenin iptal edilmesinden dolayı Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek için Taşınmaz Değerleme Sistemi kurulamadığından hedef değerlerine ulaşamamış olup kurumsal, yasal, çevresel ve benzeri unsurlar açısından oluşabilecek riskler bu aşamada yoktur.</li> </ul>					

Amaç 3		Türkiye tapu sistemini kurmak.			
Hedef 3.1.		Hizmetlerin daha hızlı kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır.			
Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı		Tapu ve Kadastro Programı Tapu Hizmetleri			
Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi		Tapu İşlemlerinin Elektronik Ortama Taşınması, e-devlet Sürecine Uyum Sağlanması ve Vatandaşlar İçin Daha Kısa Zamanda Daha Kaliteli ve Daha Güvenli Hizmet Üretilmesini Sağlamak			
Hedef 3.1. Performansı		(%50X%60) + (%100X%40) =%30+%40 =%70			
Sorumlu Birim		Tapu Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B-A)
PG.3.1.1.: Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı	60%	0	12	6	%50
PG.3.1.2.: Web-tapu kullanıcı sayısı	40%	125.328	875.000	3.113.021	%398,53
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>E-terkin, e-haciz, takyidatlı tapu kaydı verilmesi, takyidsız tapu kaydı verilmesi, tapu senedi, ipotek belgesi verilmesi işlemleri elektronik ortama taşınması ve Mirasçısı olduğum taşınmazlar adı altında 6 adet işlem başlığı ile tapu kayıtlarına ulaşım sağlanarak %100 performans hedefine ulaşılmıştır. (Yıl sonu hedefi olarak gösterilen 12 değere ulaşması mümkün değildir.)</li> <li>Web-Tapu portal bazlı kullanıcı sayılarına göre vatandaş portalı kullanıcı sayısı 9.031.093 adet, kurum kullanıcı sayısı 1.900 adet, şirket kullanıcı sayısı 154.117 adet olmak üzere toplam 2.791.660 kullanıcı sayısı bulunmaktadır.</li> </ul>					

Amaç 3		Türkiye tapu sistemini kurmak.			
Hedef 3.2.		TAKBİS ve tapu sicili uyumu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır.			
Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı		Tapu ve Kadastro Programı Tapu Hizmetleri			
Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi		Tapu İşlemlerinin Elektronik Ortama Taşınması, e-devlet Sürecine Uyum Sağlanması ve Vatandaşlar İçin Daha Kısa Zamanda Daha Kaliteli ve Daha Güvenli Hizmet Üretilmesini Sağlamak			
Hedef 3.2. Performansı		(%99X%100) =%99			
Sorumlu Birim		Tapu Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B-A)
PG.3.2.1.: TAKBİS ve tapu sicili arasındaki uyum oranı	100%	5%	100	99	%99
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tespitler ve ihtiyaçlarda herhangi bir değişim bulunmadığından performans göstergesinde bir değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır.</li> <li>Çalışmalar tamamlanmıştır.</li> <li>Kurum imkanlarıyla yapılan çalışmalarda maliyet bulunmamaktadır.</li> </ul>					



<b>Amaç 4</b>		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
<b>Hedef 4 .1.</b>		İnsan kaynağı kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir.			
<b>Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı</b>		Yönetim ve Destek Programı			
<b>Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi</b>		Üst Yönetim, İdari ve Mali Hizmetler			
<b>Hedef 4.1. Performansı</b>		$(\%100 \times \%30) + (\%100 \times \%20) + (\%0 \times \%5) + (\%100 \times \%15) + (\%100 \times \%30)$ $= \%30 + \%20 + \%0 + \%15 + \%30$ $= \%95$			
<b>Sorumlu Birim</b>		Personel Dairesi Başkanlığı			
<b>Performans Göstergesi</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©</b>	<b>Performans % (C-A)/(B-A)</b>
PG.4.1.1. Görev bazlı gerçekleştirilen eğitim programı sayısı	30%	0	12	136	%1133,33
PG.4.1.2. Taşra teşkilatlarının yetkinliğini arttırmak için yıllık eğitim programı düzenlenen bölge sayısı	20%	0	20	208	%1040
PG.4.1.4. Uzaktan eğitim sisteminin kullanım oranı	15%	0%	30%	192,09%	%640,3
PG.4.1.5. Personel memnuniyet oranı	30%	52%	57%	57,23%	%104,6
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planın başlangıç döneminden itibaren Covid-19 pandemisiyle iç ve dış çevrede negatif yönde değişiklikler meydana gelmesine rağmen Eğitim süreçlerinin önemi göz önüne alındığında alternatif eğitim teknikleri de kullanılmak suretiyle izleme dönemindeki hedefe ulaşılmıştır. Tespitler ve ihtiyaçlardaki değişimler hedef ve performans göstergelerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı doğurmamıştır. Eğitim kurulu kararı kapsamında yapılması gereken eğitimler ile önem ve öncelik arz eden konularda; 2022 yılı eğitim planı doğrultusunda ve alternatif teknik yöntem metotlarıyla uygulamaya alınan eğitim programları, süreç (yüz yüze, video/tele konferans, canlı sınıf (online) vb.) uyumunda gerçekleştirilmiştir.</li> <li>Planın başlangıç döneminden itibaren Covid-19 pandemisiyle iç ve dış çevrede negatif yönde değişiklikler meydana gelmiş olup, bu durum uzaktan eğitim sistemlerinin kullanımını önemli hale getirmiş ve Uzaktan Eğitim Yöntemi kullanılmak suretiyle izleme dönemindeki gerçekleşme hedefine ulaşılmıştır. Tespitler ve ihtiyaçlardaki değişimler hedef ve performans göstergelerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı doğurmamıştır. TKGM Uzaktan Eğitim Portalı (TKGM E-Portal) üzerinden canlı sınıf, online, offline ve ara yüz (Scorm, H5P, PPT vb.) konseptinde uzaktan eğitim faaliyetleri sürdürülmektedir. Ayrıca; Cumhurbaşkanlığı Ofisi Uzaktan Eğitim Kapısı (CBİKO-UEK) ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Uzaktan Eğitim Portalı (CSİD Akademi-UEP) üzerinden de uzaktan eğitim faaliyetleri sürdürülmektedir.</li> <li>Planın başlangıç döneminden itibaren negatif yönde değişiklikler meydana gelmemiştir. Tespitler ve ihtiyaçlardaki değişimler hedef ve performans göstergelerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı doğurmamıştır. Çalışan/personel memnuniyeti anketi analizi yılda bir defa Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığının koordinasyonunda BT tarafından yapılmakta olup; 2022 yılı memnuniyet anketi 04.04.2022-11.04.2022 tarihi aralığında yapılmıştır. Bildirime esas veriler İş Zekası Programından alınmıştır.</li> <li>Hedefe ulaşıldığı göz önüne alındığında herhangi bir öngörülemez maliyet ortaya çıkmamıştır. Tahmini maliyet tablosunda değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır.</li> <li>Performans göstergelerinin devam ettirilmesinde kurumsal, yasal, çevresel vb. unsurlar açısından eğitimlerin etkinlik ve verimlilik performansının düşmesine yönelik öngörülemez risklerin ortaya çıkması halinde söz konusu risklerin bertaraf edilmesine yönelik sürdürülebilir planlamalar yapılacaktır.</li> </ul>					

Amaç 4		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
Hedef 4 .2.		Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği arttırılacaktır.			
Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı		Yönetim ve Destek Programı			
Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi		Üst Yönetim, İdari ve Mali Hizmetler			
Hedef 4.2. Performansı		$(\%100 \times \%35) + (\%46,15 \times \%30) + (\%100 \times \%35)$ = $\%35 + \%13,84 + \%35$ = $\%83,84$			
Sorumlu Birim		Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C- A)/(B-A)
PG.4.2.1.Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı	35%	64	349	577	%180
PG.4.2.2. Yeni hizmet binası sayısı	30%	2	28	14	%46,15
PG.4.2.3. Kurum dışında gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı	35%	2	40	43	%107,89
<b>Hedefe İlişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hedefe büyük ölçüde ulaşılmış olup, tespitler ve ihtiyaçlarda herhangi bir değişim olmadığından performans göstergelerinde bir değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır. Plan başlangıç dönemi itibari ile dış çevrede ekonomik etkenler nedeniyle fesih, tasfiye ve devir süreçlerinin uzaması, tasarruf tedbirleri, ödeme planında aksaklıklar yaşanması gibi nedenlerden dolayı yapım işleri süreçlerinde farklılıklar oluşmuştur. Yatırım Programına teklif edilen yeni projelerin tasarruf tedbirlerinden dolayı kabul edilmemesi nedeniyle P.G.4.2.2 gösterge hedefine ulaşamamıştır. Plan başlangıç dönemi itibariyle yeni yapılan hizmet binaları hedeflenen düzeyinde gerçekleştirilmesi için çalışmalar titizlikle devam etmektedir. Malatya Tapu ve Kadastro Müdürlüğü Hizmet binası tamamlanmıştır.</li> <li>Tahmini maliyetin ötesine geçilmemiştir.</li> <li>Hizmet Binalarının bakım onarımlarını yapmak için gerekli teknik personele yeterli kadro ayrılabilmesi ve gerekli bütçe sağlanamaması durumunda hedefi gerçekleştirilememesi riski bulunmaktadır. Bu riskin azaltılmasını temin etmek üzere Üst Yönetim ve Personel Dairesi Başkanlığı ile gerekli girişimlerde bulunulacaktır.</li> </ul>					

Amaç 4		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
Hedef 4 .3.		Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir.			
Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı		Tapu ve Kadastro Programı Kadastro Hizmetleri			
Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi		Kadastro Verilerinin İyileştirilmesi ve Kesinleştirilmesi e-devletin Mekânsal Bilgi Sistemleri Altlığının Oluşturulması ile Kadastro Hizmetlerinin Etkin ve Zamanında Sunulmasını Sağlamak			
Hedef 4.3. Performansı		$(\%35,79 \times \%30) + (\%100 \times \%30) + (\%100 \times \%15) + (\%100 \times \%10) + (60\% \times \%15)$ = $\%10,74 + \%30 + \%15 + \%10 + \%9$ = $\%74,74$			
Sorumlu Birim		Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C-A)/(B- A)
PG.4.3.1. TAKBİS 2020'nin tamamlanma oranı	30%	0%	95%	34%	%35,79
<b>Hedefe İlişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>TAKBİS 2020 Projesi 14.05.2021 tarihinde yüklenici firma (TÜRKSAT) ile imzalanmıştır. TAKBİS 2020 Projesi kapsamında, 2022 yılında TÜRKSAT ile teknik şartname çerçevesinde çalışmalar %20 tamamlanmıştır. 2. Faz Teknik Şartname çalışmalarına başlanmıştır.</li> <li>P.4.3.1 gösterge değerine ulaşamamış olmakla birlikte 2023 yılında çalışmalara teknik şartname çerçevesinde devam edilecektir.</li> <li>Tahmin edilen TAKBİS 2020 Projesi maliyeti 14.05.2021 tarihinde projenin imzalanması ile güncellenmiştir.</li> <li>Performans göstergelerinin devam ettirebilmesinde doğal afetler vb. nedenler ile personel yetersizliği konularında aksaklıklar olma riski bulunmaktadır.</li> </ul>					

Amaç 4		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
Hedef 4 .4.		Uluslararası alanda Kurumun etkinliği be bilinirliği arttırılacaktır.			
Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı		Yönetim ve Destek Programı			
Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi		Teftiş, Denetim ve Danışmanlık Hizmetleri			
Hedef 4.4. Performansı		$(%0 \times \%60) + (%100 \times \%40)$ = $\%40$			
Sorumlu Birim		Yabancı İşler Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C- A)/(B-A)
PG.4.4.1. Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yıl	60%	1	10	1	%0
PG.4.4.2.Yabancıların taşınmaz edinimine ilişkin tanıtıcı faaliyet sayısı (Basılı materyaller, video, reklam vb.)	40%	0	12	26	%216,67
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tespitler ve ihtiyaçlarda herhangi bir değişim bulunmadığından performans göstergesinde bir değişiklik ihtiyacı bulunmamaktadır. Hedefe P.G.4.4.2. için ulaşılmıştır.</li> <li>Cumhurbaşkanlığı kararı çıkmaması sebebiyle P.G. 4.4.1 performans gösterge değerine ulaşılamamıştır.</li> <li>Öngörülmeleyen herhangi bir maliyet ortaya çıkmamıştır.</li> <li>Gerekli olan mevzuat düzenlemelerinin yapılmaması performansın hedeflenen değerine ulaşılamamasına sebep olmaktadır. Yabancı gerçek kişilerin ülkemizde her geçen yıl artan taşınmaz edinimleri ülke dışından da edinim taleplerini arttırmaktadır. Planlanan temsilcilikler için yapılması gereken çalışmalar kararname beklentisi ile ilerleyememesi daha önce yapılan fizibilite çalışmalarının tekrar yapılması riskini ortaya çıkarmaktadır.</li> <li>Kurumun görev ve yetki alanı ile ilgili konularda yapılacak uluslararası organizasyonların takip edilememesi ve katılım sağlanamaması durumunda performansın hedeflenen düzeye ulaşmama riski bulunmaktadır.</li> </ul>					
Amaç 4		Hizmet sunumunda kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.			
Hedef 4 .5.		Hukuki ve tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.			
Amacın İlgili Olduğu Program/ Alt Program Adı		Tapu ve Kadastro Programı Tapu Hizmetleri			
Amacın İlişkili Olduğu Alt Program Hedefi		Tapu İşlemlerinin Elektronik Ortama Taşınması, e-devlet Sürecine Uyum Sağlanması ve Vatandaşlar İçin Daha Kısa Zamanda Daha Kaliteli ve Daha Güvenli Hizmet Üretmesini Sağlamak			
Hedef 4.5. Performansı		$(%100 \times \%10) + (%100 \times \%30) + (%100 \times \%30) + (%100 \times \%30)$ = $\%10 + \%30 + \%30 + \%30$ = $\%100$			
Sorumlu Birim		Arşiv Dairesi Başkanlığı			
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yılsonu Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri ©	Performans % (C- A)/(B-A)
PG.4.5.4.Restorasyon ve konservasyonu tamamlanmış belge sayısı	30%	55.000	82.000	110.702	%206,30
<b>Hedefe ilişkin Değerlendirmeler</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Performans kriterinin ölçüldüğü yıl (2022) içerisinde yaşanan sel felaketi sebebiyle, afet bölgelerinde yıpranmaya uğrayan belgelerin restorasyonuna acil ihtiyaç duyulmuştur. Bu sebeple planlanan sayının oldukça üzerinde performans gösterilmiştir.</li> <li>Mevcut personel ve ekipmanlar ile çalışma sürdürülmüştür ancak yaşanan afet sebebiyle ekipman desteğine ihtiyaç duyulmuş ve sonrasında bu ekipmanlar temin edilmiştir</li> <li>Yaşanan veya yaşanması muhtemel afetler veya salgın hastalıklar gibi durumlarda personel kaybı, bina ve teçhizat kaybının yaşanabilir olması durumlarında performans gösterge değerine ulaşımında riski bulunmaktadır.</li> </ul>					

### III- FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

#### Kalite Eylem Planı

Sıra No	Eylem Planı	Eylem No	Öngörülen eylem veya eylemler
KEP.1	<b>Kalite Koordinatörlüğü'nün kurulması, yeni organizasyon yapısının oluşturulması ve gerekli bilgilendirme ve tanıtım faaliyetleri</b>	KEP.1.1	Genel Müdürlüğünüzün kalite faaliyetlerini koordine etmek ve yürütmek üzere " <b>Kalite Koordinatörlüğü</b> "nın kurulması ve Hukuki alt yapı için Yönerge hazırlanması
		KEP.1.2	Taşra Teşkilatlarında Bölge Kalite Koordinatörlüklerinin oluşturulması
		KEP.1.3	Koordinatör Yardımcılarının ve Birim Kalite Sorumlularının görevlendirilmesi
		KEP.1.4	"Kalite Koordinatörlüğü ve Entegre Yönetim Sistemi" hakkında Koordinatör Yardımcılarının bilgilendirilmesi ve Kalite Eylem Planının istişare edilmesi
		KEP.1.5	Koordinatör Yardımcılarının "Kalite Koordinatörlüğü ve Entegre Yönetim Sistemi" hakkında ve Kalite Eylem Planı hakkında Birim Kalite Sorumluları ile toplantı gerçekleştirilmesi
		KEP.1.6	Kys Web sayfasının Kalite Koordinatörlüğüne uygun şekilde revize edilmesi ve tanıtımın yapılması
KEP.2	<b>2022 Yılı İyileştirme Faaliyetleri</b>	KEP.2.1	KYS Dokümanlarının Koordinatörlük yapılmasına uygun olarak revize edilmesi
		KEP.2.2	Dokümanların revize edilmesine müteakip Bölge Kalite Koordinatörlüklerinde Birim Kalite Sorumluları için Standard şartları ve Dokümantasyon eğitimi düzenlenmesi
		KEP.2.3	Tetkik Görevlisi personele uygulamada birliği sağlamak için tetkik eğitimi verilmesi
		KEP.2.4	İç ve Dış Tetkikler ile müşteri öneri, talep ve şikayetleri sonucunda başlatılan düzeltici faaliyetlerin takibi, kontrolü ve sonuçlandırılması
		KEP.2.5	Fiziksel alanların kurumsal konseptte uygun hale getirilmesi
		KEP.2.6	Birim kalite sorumluları tarafından kurumun proje ve hedefleri hakkında personele sunum yapılması
		KEP.2.7	Stratejik planda yer alan amaç ve hedeflerin gerçekleştirme oranı ve değerlendirilmesi
		KEP.2.8	Birim Arşivlerinin Fiziki Arşiv Standartlarına uygun hale getirilmesi

Sıra No	Eylem Planı	Eylem No	Öngörülen eylem veya eylemler
KEP.3	<b>Ölçme, Analiz ve Değerlendirme (Anketler; Vatandaş ve çalışan memnuniyet, ALO 181 vb.)</b>	KEP.3.1	Bölge Müdürlüklerinde çalışan memnuniyet anketlerinin yapılması
		KEP.3.2	Anket Sonuçlarının Kalite Koordinatörüne rapor edilmesi
		KEP.3.3	Müşteri ve çalışan memnuniyet anketlerinin yapılması
		KEP.3.4	Anketlerin analiz edilmesi ve raporlaştırılması
		KEP.3.5	Anket sonuçlarının ve analizlerin Kalite Kurulu tarafından değerlendirilmesi
		KEP.3.6	Anket sonuçlarının, analizlerin ve değerlendirmelerin Genel Müdüre rapor olarak sunulması
		KEP.3.7	Anketlerin sonuçları doğrultusunda bir bildiri hazırlanması ve tüm personele tebliğ edilmesi
		KEP.3.8	Anketler kapsamında personelden gelen öneri, şikayet ve taleplerin değerlendirilerek eyleme geçilmesi
KEP.4	<b>Risk Yönetimi (Eylem yarma ait Risk ve Fırsatların tespiti, mevcut risk ve fırsatların değerlendirilmesi ve güncellenmesi)</b>	KEP.4.1	Bölge Kalite Koordinatörlüklerinde risk ve fırsatların tespitine dair toplantılar yapılması
		KEP.4.2	Merkez Kalite Koordinatörlüğünde risk ve fırsatların tespitine dair toplantılar yapılması
		KEP.4.3	Tespit edilen risk ve fırsatların Kalite Koordinatörüne rapor edilmesi
		KEP.4.4	Risk ve fırsatların Kalite Kurulunda değerlendirilmesi
		KEP.4.5	Risklerin ortadan kaldırılması veya kabul edilebilir bir seviyeye çekilmesi ve fırsatları değerlendirmek için eylem planı hazırlamak
		KEP.4.6	Eylem planının; Bütün birimlerde uygulamaya geçirilmesi için Merkez ve Bölge Kalite Koordinatörlüklerine bildirilmesi

Sıra No	Eylem Planı	EylemNo	Öngörülen eylem veya eylemler
KEP.5	<b>Kalite Etkinlikleri</b>	KEP.5.1	Kalite haftasının kutlanması için gerekli hazırlıkların yapılması
		KEP.5.2	Merkez Teşkilat ve Bölge Müdürlüklerinde; Kurumun hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin ortaya konarak değerlendirilmesi, yenileme ve iyileştirme çalışmalarının ele alınması
		KEP.5.3	Merkez Teşkilat ve Bölge Müdürlüklerinde; Personel memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, iyileştirme ve kapasite gelişim programlarının tartışılması, Personel memnuniyeti için neler yapılabilirin masaya yatırılması
		KEP.5.4	Bir sonraki yılın Kalite haftası oturumları için Kurum hedeflerinin ve hizmet kalitesinin (Merkez ve Bölge Müd. kendi görev alanları kapsamında) hangi noktada olması gerektiğinin istişare edilmesi, raporlanması ve her yıl karşılaştırma yapılması
		KEP.5.5	Kalite haftasının basında, web ve sosyal medyada tanıtımının yapılması, başarılı birimlerin ve personelin ödüllendirilmesi
		KEP.5.6	Kalite haftasında yapılan değerlendirmelerin ve alınan kararların Kalite Koordinatörlüğüne rapor edilmesi
		KEP.6.1	İş Yerinde Sağlıklı Yaşam (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.2	Temel İş Sağlığı ve Güvenliği (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.3	Etkili ve Doğru İletişim (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.4	Bilgi Güvenliği Farkındalık (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.5	İş Yerinde Stres (Çbiko uzaktan eğitim)
KEP.6	<b>Eğitim Faaliyetleri</b>	KEP.6.6	Kamu Etiği ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.7	Ofis Çalışanlarında Sık Görülen Postüral Sorunlar ve Ofis Egzersizleri (Çbiko uz. eğitim)
		KEP.6.8	Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.9	İnsan Hakları Temelinde İş Yerinde Cinsiyet Eşitliği (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.10	Zaman Yönetimi ve Verimlilik (Çbiko uzaktan eğitim)
		KEP.6.11	Arşiv personeline Arşiv Mevzuatı Eğitimi verilmesi

Sıra No	Eylem Planı	Eylem No	Öngörülen eylem veya eylemler
KEP.7	<b>Denetim ve Düzeltici Faaliyetler</b>	KEP.7.1	Bölge Müdürlüklerine bağlı hizmet birimlerinde İç Tetkiklerin gerçekleştirilmesi
		KEP.7.2	Merkez Teşkilatı Hizmet Birimlerinde İç Tetkiklerin gerçekleştirilmesi
		KEP.7.3	Bölge Müdürlüklerinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilave iç tetkiklerin gerçekleştirilmesi
		KEP.7.4	Dış Tetkiklerin gerçekleştirilmesi
		KEP.7.5	Merkez ve Bölge Koordinatörlükleri tarafından İç Tetkik Raporları ve Dış Tetkiklere istinaden Düzeltici Faaliyetlerin başlatılması, takip ve kontrol edilmesi, tamamlanması
KEP.8	<b>YGG (Yönetimin KYS'ni Gözden Geçirmesi)</b>	KEP.7.6	İç Tetkik raporlarının Kalite Koordinatörlüğüne rapor edilmesi
		KEP.7.7	Düzeltici Faaliyetlerin Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilmesi
		KEP.7.8	Kalite Koordinatörlüğü tarafından bütün Düzeltici Faaliyetlerin (İç tetkik raporları, müşteri talepleri, şikayetleri vd.) analiz edilmesi ve değerlendirilmesi
		KEP.8.1	KYS Performans raporunun hazırlanması
		KEP.8.2	Bölge YGG toplantılarının yapılması ve Kalite Koordinatörlüğüne rapor edilmesi
		KEP.8.3	YGG toplantısının yapılması
		KEP.8.4	YGG toplantısında alınan kararların tüm birimlere bildirilmesi ve kararların uygulanması için eyleme geçilmesi
		KEP.8.5	YGG toplantısında bir sonraki faaliyet yılını ilgilendiren kararların yeni Kalite Eylem Planı'na dahil edilmesi

Sıra No	Eylem Planı	Eylem No	Öngörülen eylem veya eylemler
KEP.9	<b>Entegre Yönetim Sistemine geçiş çalışmaları</b>	KEP.9.1	Kalite Koordinatör Yardımcıları ve Birim Kalite Sorumlularının Entegre Yönetim Sistemine uyumu için TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği ve TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi eğitimi ve belge verilmesi
		KEP.9.2	Baş Tetkik Görevlileri ve İç Tetkikçilerin Entegre Yönetim Sistemine uyumu için TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği ve TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi eğitimi ve belge verilmesi
		KEP.9.3	ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği ve TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin tüm hizmet birimlerinde uygulanmasının sağlanması
		KEP.9.4	Yönetim Sistemleri arasında ortak unsurların birleştirilerek dokümanların EYS'ne uyumlu hale getirilmesi
		KEP.9.5	Kalite Koordinatörlüğü organizasyon yapısından Entegre Yönetim Koordinatörlüğüne geçilmesi
KEP.10	<b>Kalite Projeleri</b>	KEP.9.6	Entegre Yönetim Sistemi'ne geçişin ve Entegre Yönetim Koordinatörlüğü'nün tanıtımının yapılması ve tüm hizmet birimlerine bildirilmesi
		KEP.10.1	Web Kadastro İşlem Masası'nın tüm Kadastro Birimlerinde yaygınlaştırılması
		KEP.10.2	Kurum tarihini tanıtan prestij yayımı bir kitap çıkarmak
		KEP.10.3	Entegre Yönetim Sistemi Yazılımı yapmak
		KEP.10.4	Entegre Yönetim Sistemi Yazılımının Merkez ve Bölge Kalite Koordinatörlüklerinde kullanılmaya başlanması
KEP.10.5	Avrupa Birliği Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı (IPA) kapsamında en az 1 proje yürütmek		



## Tetkik Faaliyetleri

### i.İç Tetkikler:

1-Bölge Müdürlüklerine bağlı hizmet birimlerinde İç Tetkiklerin gerçekleştirilmesi-(KEP.7.1)  
02.05.2023-26.05.2023 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

2-Merkez Teşkilatı Hizmet Birimlerinde İç Tetkiklerin gerçekleştirilmesi-(KEP.7.2)  
02.05.2023-26.05.2023 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

3-Bölge Müdürlüklerinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilave iç tetkiklerin gerçekleştirilmesi  
(KEP.7.3)  
29.05.2023-09.06.2023 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

4- İç Tetkik raporlarının Kalite Koordinatörlüğüne rapor edilmesi-(KEP.7.6)  
12.06.2023-16.06.2023 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Not: Deprem nedeniyle ciddi hasarlar gören Bölge Müdürlüklerimizde  
(Gaziantep,Hatay,Şanlıurfa,Elazığ Bölge Müd.) 2023 yılı tetkikleri gerçekleştirilememiştir.

### ii.Dış Tetkikler:

Türk Standardları Enstitüsünce 19-22 Nisan 2022 tarihleri arasında Belge Yenileme Tetkiki gerçekleştirilmiş olup tetkik neticesinde belge yenilenmiştir.

 MEMBER OF MULTILATERAL INSPECTION ARRANGEMENTS	 Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO/IEC 17021-1 AB-0002YS	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ</b> QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE	 Partner of Net THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK										
<b>TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ</b> bu belge ile T.C. ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM) MERKEZ:DİKMEN CAD. NO:1 06100 BAKANLIKLAR - ÇANKAYA - ANKARA / TÜRKİYE	 <b>K - Q</b> <b>TSE-ISO-EN</b> <b>9000</b>	<b>TURKISH STANDARDS INSTITUTION</b> hereby certifies that the organization T.C. ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TKGM) MERKEZ:DİKMEN CAD. NO:1 06100 BAKANLIKLAR - ÇANKAYA - ANKARA / TÜRKİYE	<b>Partner of</b> <b>Net</b> THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK										
kuruluşunun TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun bir KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE sahip olduğunu onaylar.	<b>TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ</b> TURKISH STANDARDS INSTITUTION	has a QUALITY MANAGEMENT SYSTEM which fulfills the requirements of the TS EN ISO 9001:2015											
Belge kapsamı Ek'te verilmiştir		Scope of the certificate is given in annex											
<small>Bu belge belgelendirme şartlarına uygunluk sağlanıncı sürece sahiptir.</small>	 Sistem Belgelendirme Grubu Başkanı Head of System Certification Group <b>Mesut Duru</b>	<small>This certificate is valid provided that compliance with the certification requirement is maintained.</small>	<table border="1"><tr><td>Belge No / Certificate No</td><td>KY-6078/10-R15</td></tr><tr><td>Belge Tarihi / Date of Certificate</td><td>26.04.2022</td></tr><tr><td>Geçerlilik Tarihi / Valid Until</td><td>26.04.2025</td></tr><tr><td>Revizyon Tarihi / Date of Revision</td><td>26.04.2022</td></tr><tr><td>İlk Belge Tarihi / Initial Certification Date</td><td>27.04.2010</td></tr></table>	Belge No / Certificate No	KY-6078/10-R15	Belge Tarihi / Date of Certificate	26.04.2022	Geçerlilik Tarihi / Valid Until	26.04.2025	Revizyon Tarihi / Date of Revision	26.04.2022	İlk Belge Tarihi / Initial Certification Date	27.04.2010
Belge No / Certificate No	KY-6078/10-R15												
Belge Tarihi / Date of Certificate	26.04.2022												
Geçerlilik Tarihi / Valid Until	26.04.2025												
Revizyon Tarihi / Date of Revision	26.04.2022												
İlk Belge Tarihi / Initial Certification Date	27.04.2010												
<small>Türk Standardları Enstitüsü Türk Akreditasyon Kurumu TÜRKAK tarafından akredite edilmiştir. Turkish Standards Institution, has been accredited by the Turkish Accreditation Agency TÜRKAK.</small>													

060505202212140001

2023 yılı 1.gözetim Tetkiki; 03.07.2023-07.07.2023 tarihleri arasında gerçekleştirilecektir.

## Yönetimin Gözden Geçirmesi

Toplantı Bilgisi				
Toplantı Yılı ve Sayısı		2023-1		
Toplantı Tarihi ve Saati		22.06.2023 10:00		
Toplantı Yeri		Merkez Hizmet Binası VİP Salonu		
Madde No	Görüşülen Konular	Değerlendirmeler ve Kararlar	Termin Zamanı	Görevli Birim
1	Kalite Politikası, Misyon, Vizyon ve Değerler'in Güncellik Durumu	<p>1-TKGM 2024-2028 yeni Stratejik Plan doğrultusunda; Stratejik Planlama Ekibi tarafından Stratejik Planı Hazırlık Programı oluşturulmuş ve Strateji Geliştirme Kurulunun görüşüne sunulmuştur. Hazırlık programı kapsamında hazırlık sürecindeki aşamalar, gerçekleştirilecek faaliyetler iş takvimine bağlanmıştır. İş Takvimine göre "Misyon, Vizyon ve Temel Değerlerin belirlenmesi" için 20-23.06.2023 tarihleri arasında bir çalıştay gerçekleştirilmiştir. Çalıştay sonrası güncellenen Misyon, Vizyon ve Temel Değerler ilan edilecektir.</p> <p>2- Kalite Politikası ise uzmanlardan oluşan bir komisyon marifetiyle 2023 yılı sonuna kadar güncellenecektir.</p>	31.12.2023	Strateji Gel. Dai. Bşk.
2	Kalite Hedeflerine Ulaşma Derecesi	<p>TKGM 2019-2023 Stratejik Planı ile Genel Müdürlüğün 4 amaç altında sıralanan 13 hedefi kalite hedefleri olarak tayin edilmiştir. 2022 yılı itibarıyla kümülatif olarak hedeflere ulaşma derecesi şöyledir:</p> <p><b>Hedef 1.1.</b> Aynı koordinat sisteminde kesin sayısal veriye ulaşılacaktır Performans Göstergesi:Yenilenen parsel sayısı <b>Gerçekleşme Oranı: %124,77 Hedef aşıldı</b></p> <p><b>Hedef 1.2.</b> Tescilsiz alan bırakılmayacaktır Performans Göstergesi:Tespiti yapılan tescilsiz alan miktarı <b>Gerçekleşme Oranı: %203,4 Hedef aşıldı</b></p> <p><b>Hedef 1.3.</b> Çok boyutlu kadastro/harita üretimi tamamlanacaktır Performans Göstergesi:3B şehir modelleri ve/veya ortofoto harita üretimi amaçlı havadan görüntü alımı yapılan alan miktarı (km2) <b>Gerçekleşme Oranı: %99,38 Hedefe büyük oranda ulaşıldı</b></p> <p><b>Hedef 2.2.</b> Taşınmaz mülkiyet bilgileriyle bütünleşik değer bilgileri oluşturulacak, güncellenecek, paylaşılacaktır Performans Göstergesi:Tekil değerlendirme sonucu değer verisi temin edilen taşınmaz adedi <b>Gerçekleşme Oranı: %8,82 Hedefe ulaşılmadı</b></p> <p>Performans Göstergesi:Toplu değerlendirme yöntemi ile değer verisi üretilen taşınmaz adedi <b>Gerçekleşme Oranı: %0,69 Hedefe ulaşılmadı</b></p> <p><b>Başkanlığın Notu:</b> Başkanlığımızın 01/03/2020 tarihinde başlayıp 31/12/2023 tarihinde tamamlanması planlanan <u>Taşınmaz Değerleme Veri Modeli ve Veri Yönetim Sisteminin Kurulmasına yönelik ihalenin iptal edilmesi sebebiyle bu aşamada hedefe ulaşamamıştır.</u> <u>İhalenin iptal edilmesinden dolayı Taşınmaz değer haritalarını oluşturmak ve mülkiyet bilgileriyle bütünleştirmek için Taşınmaz Değerleme Sistemi kurulamadığından hedef değerlerine ulaşamamış olduğundan bu aşamada maliyet ile ilgili bir durum söz konusu değildir.</u></p> <p><b>Hedef 3.1.</b> Hizmetlerin daha hızlı kaliteli ve erişilebilir sunulabilmesi için elektronik ortamda gerçekleştirilen tapu işlemlerinin sayısı arttırılacaktır Performans Göstergesi: Elektronik ortama taşınan tapu işlemi sayısı</p>	31.12.2023	Strateji Gel. Dai. Bşk.

**Gerçekleşme Oranı: %50 Hedefe ulaşamadı**  
**Başkanlığın Notu:** E-terkin, e-haciz, takyidatlı tapu kaydı verilmesi, takyidatsız tapu kaydı verilmesi, tapu senedi, ipotek belgesi verilmesi işlemleri elektronik ortama taşınması ve Mirasçısı olduğum taşınmazlar adı altında 6 adet işlem başlığı ile tapu kayıtlarına ulaşım sağlanarak %100 performans hedefine ulaşılmıştır. (Yıl sonu hedefi olarak gösterilen 12 değere ulaşması mümkün değildir.)  
Performans Göstergesi: Web-tapu kullanıcı sayısı

**Gerçekleşme Oranı: %398,53 Hedef aşıldı**  
**Hedef 3.2.** TAKBİS ve tapu sicili uyumu 4 yıl içinde tam olarak sağlanacaktır  
Performans Göstergesi: TAKBİS ve tapu sicili arasındaki uyum oranı

**Gerçekleşme Oranı: %99 Hedef ulaşıldı**  
**Hedef 4.1.** İnsan kaynağı kurum stratejisi doğrultusunda güçlendirilecektir  
Performans Göstergesi: Görev bazlı gerçekleştirilen eğitim programı sayısı

**Gerçekleşme Oranı: %1133,3 Hedef aşıldı**  
Performans Göstergesi: Taşra teşkilatlarının yetkinliğini arttırmak için yıllık eğitim programı düzenlenen bölge sayısı

**Gerçekleşme Oranı: %1040 Hedef aşıldı**  
Performans Göstergesi: Uzaktan eğitim sisteminin kullanım oranı

**Gerçekleşme Oranı: %640,3 Hedef aşıldı**  
Performans Göstergesi: Personel memnuniyet oranı

**Gerçekleşme Oranı: %104,6 Hedef aşıldı**  
**Hedef 4.2.** Fiziki hizmet alanları geliştirilecek ve hizmetlerin bilinirliği arttırılacaktır  
Performans Göstergesi: Bakım onarımı gerçekleştirilen hizmet binası sayısı

**Gerçekleşme Oranı: %180 Hedef aşıldı**  
Performans Göstergesi: Yeni hizmet binası sayısı

**Gerçekleşme Oranı: %46,15 Hedef aşıldı**  
Performans Göstergesi: Kurum dışında gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı

**Gerçekleşme Oranı: %107,89 Hedef aşıldı**  
**Hedef 4.3.** Bilişim altyapısı modern hizmet standartlarına uygun şekilde sürekli geliştirilecektir  
Performans Göstergesi: TAKBİS 2020'nin tamamlanma oranı

**Gerçekleşme Oranı: %35,79 Hedefe ulaşamadı**  
**Hedef 4.4.** Uluslararası alanda Kurumun etkinliği be bilinirliği arttırılacaktır  
Performans Göstergesi: Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yıl

**Gerçekleşme Oranı: %0 Hedefe ulaşamadı**  
**Başkanlığın Notu:** Cumhurbaşkanlığı kararı çıkmaması sebebiyle P.G. 4.4.1 performans gösterge değerine ulaşamamıştır.  
Performans Göstergesi: Yabancıların taşınmaz edinimine ilişkin tanıtıcı faaliyet sayısı (Basılı materyaller, video, reklam vb.)

**Gerçekleşme Oranı: %216,67 Hedef aşıldı**  
**Hedef 4.5.** Hukuki ve tarihi değere haiz arşiv dokümanları merkezde toplanacak, tasnif edilecek, restorasyon ve konservasyonu yapılacaktır.  
Performans Göstergesi: Uluslararası alanda etkinliği arttırmaya yönelik yurt dışında açılan tapu temsilciliği sayısı/yıl

**Gerçekleşme Oranı: %206,3 Hedef aşıldı**  
TKGM 2024-2028 yeni Stratejik Plan çalışmaları doğrultusunda yeni amaç ve hedefleri belirlemek için 20-23.06.2023 tarihleri arasında bir çalıştay gerçekleştirilmiştir.

3	Süreç Performanslarının Değerlendirilmesi	<p>11.04.2023 tarihli ve 8467770 sayılı Koordinatörlük Makamı Oluru ile yeni süreçler oluşturulmuştur.</p> <p>1-Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci/Birim Prs.01-1  2-Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci/Genel Prs.01-2  3-Kadastro Hizmetleri Süreci Prs.02  4-Harita Hizmetleri Süreci Prs.03  5-Arşiv Hizmetleri Süreci Prs.04  6-Taşınmaz Değerleme Süreci Prs.05  7-Yabancı İşler Süreci Prs.06  8-Strateji Geliştirme Süreci Prs.07  9-Destek Hizmetleri Süreci Prs.08  10-Bilgi Teknolojileri Süreci Prs.09  11-İnsan Kaynakları Süreci Prs.10</p> <p>Süreç performansları süreç kartlarında yer alan performans kriterleri ile ölçülmekte ve takip edilmektedir.</p> <p>Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci Performans Kriterleri:  1-MEGSİS, Tapu Uyumu: (MEGSİS)  Kadastroda kayıtlı parseller ile tapudaki kayıtlı parsellerin entegrasyonu%  2-TAKBİS veri Entegrasyonu: (TAKBİS)  TC Kimlik No girilmeyen taşınmaz oranı %  Hatalı TC Kimlik No girilen taşınmaz oranı %  Hisse hatası bulunan taşınmazlarda çalışma oranı %  Arşiv Ayıklama/Tasnif Oranı %  Arşiv belge entegrasyonu (TAKBİS' e aktarılan)  3-Tapu İşlemleri Hizmeti:  İşlem Bekleme Sürelerinin Analizi ve İyileştirilmesi (İş Zekası)  Başvuru-Harç SMS'i arasında geçen süre:  -1 Hafta -2 Hafta -1 Ay -1Aydan Fazla  Başvuru-İşlem kapatma süresi:  -1 Hafta -2 Hafta -1 Ay -1Aydan Fazla  Müdürlükte işlemlerin dengeli ve adil dağılıp dağılmadığı (İş Zekası)  İş Zekası Performans Modülünden Değerlendirilecek  4-Anket Sonuçları:  Çalışan memnuniyeti oranı  Müşteri memnuniyeti oranı</p>	-	Merkez Teş. Hizmet Birimleri
4	Tetkiklerin Sonuçlarının Değerlendirilmesi	<p>02.05.2023-26.05.2023 tarihleri arasında Bölge Müd. bağlı hizmet birimlerinde (depremde ciddi kayıplar yaşayan Bölge Müd. (Hatay, Şanlıurfa, Elazığ ve Gaziantep) hariç) ve Merkez Teşkilat hizmet birimlerinde tetkikler gerçekleştirilmiştir. 29.05.2023-09.06.2023 tarihleri arasında ise Bölge Müdürlüklerinin tetkikleri gerçekleştirilmiştir. Tetkikler tamamlanarak İç Tetkik Raporları Bölge Kalite Koor. ve Kalite Koor. Teslim edilmiştir. İç Tetkik raporları incelenmiş; İlk olarak tetkik görevlileri, tetkik planı ve tetkik soruları kapsamında tetkiklerini gerçekleştirmişlerdir. Bulgu ve gözlemler incelendiğinde Fiziksel alanların kurumsal kimliğe uygun hale getirilmesi ile ilgili uygunsuzluklar devam etmektedir. Kalite Eylem Planı kapsamında 2022 yılının son 3 aylık döneminde başlayan iyileştirme süreci içerisinde Bölge Müd. bazı Müdürlüklerinde fiziksel alanlar iyileştirilirken bazı Müdürlükler ve Bölge Müdürlükleri hizmet binalarının kiralık olması, bütçe imkanlarının yeterli olmaması ve Destek Hiz. Dai. Başk.'lığının ülke geneli iyileştirme çalışmalarının devam etmesi sebebiyle tetkiklerde uygunsuzluklar tespit edilmiş olup orta ve uzun vade de bütün hizmet binaları kurumsal kimliğe uygun hale getirilecektir. 2024 yeni Kalite Eylem Planında da kurumsal kimliğe uygunluk çalışmaları yer alacaktır. Bir diğer tespitler de ise Birim arşivlerin fiziki arşiv standartlarına uygunluğu ile bulgu ve gözlemler yer almaktadır. Özellikle genele yaygın olarak arşivler de sıcaklık ve nem oranlarının uygun aralıkta olmadığı tespit edilmiştir. Birim arşivler için tespit edilen uygunsuzluklar</p>	31.12.2023	Merkez ve Taşra Hiz. Birimleri

		<p>için Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler başlatılacak olup 2023 yılının sonuna kadar bütün uygunsuzluklar giderilecektir. Kalite Eylem Planı kapsamında sorulan diğer konular değerlendirildiğinde; KYS farkındalığının yüksek bir seviyeye ulaştığı, Eğitimlere katılım oranlarının yüksek olduğu, kys için nitelikli personel görevlendirildiği, güncellenen dokümanlara dair bilgi sahibi oldukları değerlendirilmektedir.</p>		
5	<p>Paydaş Geri Bildirimleri, Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi</p>	<p>2024-2028 Stratejik Plan çalışmaları kapsamında 14-28 Şubat 2022 tarihleri arasında <b>Dış Paydaş anketi</b> yapılmış olup ankete 1348 paydaş katılım sağlamıştır.</p> <p>Dış paydaş anketinin ilk 3 sorusu ve verilen en yüksek oranlı cevaplar aşağıda sıralanmıştır:</p> <p>1-TKGM'nin yaptığı hizmetler ile ilgili bilgi düzeyiniz nedir? %48,13 orta düzeyde bilgim var</p> <p>2-Bu bilgiyi hangi yolla edindiniz? %31,33 Tapu Müdürlüklerinden hizmet alırken</p> <p>3-Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinde verilen hizmetin hızını ve kalitesini değerlendirir misiniz? %54,05 ortalama hız ve kalitede</p> <p>Dış Paydaş Anketi; 2024-2028 Stratejik Planın hazırlanmasında değerlendirilmektedir.</p> <p><b>2023 yılı Çalışan Memnuniyet Anketine</b> toplam 5279 kişi katılmıştır.</p> <p>Anket Tarihi:30.05.2023-22.06.2023</p> <p>Katılım oranı: %30</p> <p><u>Kurumsal Memnuniyet Oranı</u> (Soru: Genel Müdürlüğümüzde çalışmaktan memnunum.) Katılıyorum: %64 Katılmıyorum: %36</p> <p>Çalışan Memnuniyet Anketi temmuz-2023 ayı içerisinde analiz edilecek olup Üst Yönetim tarafından değerlendirildikten sonra tüm birimlere iletilecektir.</p> <p>Anket analizi Merkez Hizmet Birimleri tarafından incelenip değerlendirildikten sonra bir bildiri hazırlanarak Strateji Gel. Dai. Başk. tarafından yayınlanacaktır.</p> <p><b>KYS Öneri Yönetim Sistemi</b> 01.01.2022-15.06.2023 tarihleri arasında Çalışanlarımız toplam 260 adet öneride bulunmuştur.</p> <p>Öneriler, Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenlendikten sonra Öneri Değerlendirme Kuruluna sunulacaktır. Kurul gerekli değerlendirmeleri yaptıktan sonra alınan kararlar tutanak altına alınarak ilgili hizmet birimlerine gönderilecektir.</p> <p><b>Vatandaş Memnuniyet Anketleri</b> (01.01.2022-15.06.2023)</p> <p>Tapu Hiz. Vatandaş Memnuniyet Anketi Katılım Sayısı: 201.022 Memnuniyet Oranı: %85</p> <p>Kadastro Hiz. Vatandaş Memnuniyet Anketi Katılım Sayısı: 8788 Memnuniyet Oranı: %88</p> <p>Lihkab Hiz. Vatandaş Memnuniyet Anketi Katılım Sayısı: 4273 Memnuniyet Oranı: %91</p> <p>Tapu Dai. Başk. 'lığı tarafından her bir Bölge Müd. için 2022 yılı vatandaş memnuniyet anketi değerlendirme raporu hazırlanmıştır.</p>	-	<p>Strateji Gel. Dai. Bşk. Tapu Dai. Bşk. Kadastro Dai. Bşk.</p>
6	<p>Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Uygunluk Düzeyi</p>	<p>Kalite Eylem Planı kapsamında;</p> <p><b>1. Kalite Koordinatörlüğü ve Entegre Yönetim Sistemi''</b> hakkında Koordinatör Yardımcılarının bilgilendirilmesi ve Kalite Eylem Planının istişare edilmesi hakkında 19-22 Ekim 2022 tarihleri arasında Kızılcahamam/Ankara'da bir bilgilendirme toplantısı yapılmıştır.</p> <p><b>2. Arşiv Mevzuatı ve Uygulamaları Eğitimi</b> 21.11.2022-24.11.2022 ve 28.11.2022-01.12.2022 tarihleri arasında merkez</p>	2023-2024	<p>Personel Dai. Bşk.</p>

		<p>ve taşra teşkilatlarında görev yapan Arşiv Memuru, Sözleşmeli Personel (Arşiv) ve Sözleşmeli Arşiv Uzmanı personele yönelik olmak üzere iki grup halinde Çorum İlinde yapılmıştır.</p> <p><b>3. TKGM E-Portal üzerinden düzenlenen eğitimler</b> 29.03.2023 tarihinde</p> <p>a) Risk Odaklı Proses Yönetimi b) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi c) TS ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi d) TS ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi e) TKGM Entegre Yönetim Sisteminde Anlayış ve Uygulama Birliği</p> <p><b>4. Uzaktan Eğitim Kapısı (CBİKO)</b></p> <p>a) İş Yerinde Sağlıklı Yaşam b) Temel İş Sağlığı ve Güvenliği c) Etkili ve Doğru İletişim d) Bilgi Güvenliği Farkındalık e) İş Yerinde Stres f) Kamu Etiği ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri</p> <p>Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; 2023 yılı 2. Dönemi ve 2024 yılı için de Standart ve uygulamaları, iletişim ve kişisel gelişim eğitimlerinin devam etmesi ve söz konusu eğitimlerin Yıllık Eğitim Planı'na alınması gerektiği değerlendirilmiştir.</p>		
7	Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetlerin Durumu	<p>2023 yılı içerisinde İç tetkikler başta olmak üzere düzeltilici faaliyet ihtiyacı doğrultusunda başlatılan düzeltilici faaliyet toplamı 393'tür. Bu düzeltilici faaliyetlerin yaklaşık %50'si termin sürelerinin dolmaması, kaynakların yetersizliği ve planlama ile ilgili sorunlardan dolayı tamamlanamamıştır.</p> <p>2023 yılı iç tetkiklerinde tespit edilen uygunsuzluklar neticesinde başlatılan düzeltilici faaliyetler, iç tetkiklerin yeni tamamlanmasından dolayı henüz Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmemiştir.</p> <p>Geçmişe dönük ve 2023 yılı iç tetkikleri doğrultusunda başlatılan düzeltilici faaliyetlerin tamamı bu sene sonu itibarıyla tamamlanacaktır. Bütün düzeltilici faaliyetleri kontrol ve takip etmek için Temmuz-2023 ayı içerisinde Kalite Koordinatörlüğüne yeni bir planlama yapılması gerektiğine karar verilmiştir.</p>	31.12.2023	Merkez ve Taşra Hiz. Birimleri
8	Yasal Mevzuat Değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sistemine Etkileri	<p>11.02.2022 tarihli ve 4045195 sayılı Genel Müdürlük Makam Oluru ile Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu oluşturulmuştur. Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu'nun çalışma usul ve esaslarını belirlemek amacıyla Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge hazırlanmış ve 30.06.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.</p> <p>30.06.2022 tarihli ve 5396605 sayılı Genel Müdürlük Makam Oluru ile Tapu ve Kadastro Kalite Koordinatörlüğü kurulmuş ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi yürürlüğe girmiştir. Kalite Koordinatörlüğü Yönergesinde; organizasyon yapısı, görev ve sorumluluklar ile personel niteliklerine dair düzenlenmeler yer almaktadır.</p> <p>Doküman yapısı Kalite Koordinatörlüğüne uygun hale getirilip başta prosedürler olmak üzere dokümanların büyük bir kısmı revize edilmiştir.</p> <p>Revize edilen ana dokümanlar aşağıda sıralanmıştır:</p> <p>Kalite El Kitabı Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü Kayıtların Kontrolü Prosedürü Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü İç Tetkik Prosedürü Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü Risk Yönetim Prosedürü</p> <p>2024 yılı için yeni Kalite Eylem Planı hazırlanacaktır.</p>	31.12.2023	Strateji Gel. Dai. Bşk.

9	Kalite Yönetim Sistemini Etkileyebilecek Değişiklikler	<p><b>KYS etkileyen değişiklikler aşağıda sıralanmıştır:</b></p> <p><b>1-Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu</b></p> <p><b>2-Kalite Koordinatörlüğü</b></p> <p>a)Merkez Teşkilat Kalite Koordinatörlüğü</p> <p>b)Bölge Kalite Koordinatörlükleri</p> <p><b>3-Kalite Eylem Planı</b></p> <p><b>4-Personel Niteliği</b></p> <p>Kalite Koordinatörü: Strateji Gel. Dai. Başk. Merkez Teş. Kalite Koor. Yrd: Kalite Yön. Şube Müd. Bölge Kalite Koor. Yrd.'ları:</p> <p>i)En az lisans eğitimi almış olmak, ii)En az Şube Müdürlüğü düzeyinde Yöneticilik yapıyor olmak, iii)TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Baş Tetkik Görevlisi veya İç Tetkik Eğitimi Belgesine sahip olmak</p> <p>Birim Kalite Sorumluları</p> <p>i)Lisans eğitimi almış olmak yoksa ön lisans veya lise mezunu olmak ii)TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Baş Tetkik Görevlisi veya İç Tetkik Eğitimi Belgesine sahip olmak veya TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi almış olmak.</p> <p><b>5-Yönergelerin düzenlenmesi ve dokümanların revize edilmesi</b></p> <p><b>6- TKGM 2024-2028 yeni Stratejik Plan</b></p> <p><b>7-Entegre Yönetim Sistemine geçiş çalışmaları</b></p>	31.12.2023	Strateji Gel. Dai. Bşk. Bilgi Tek. Dai. Bşk.
10	Sürekli İyileştirme Önerileri	<p>1-Standart Şartlarına hakim olmak açısından eğitimler her yıl yapılarak canlı tutulmalı, risk tabanlı proses yönetimi eğitimi, iç tetkiklere yönelik eğitimlerle sistemin ve personelin etkinliği ve yeterliliği sürekli iyileştirilmelidir.</p> <p>2-Risk ve Fırsat Kayıt Formunda belirtilen riskler belirlenen takip süreçleri içerisinde izlenmeli ve uyarılma sonrası riskler değerlendirilmeli, yapılan faaliyetlerin doğruluğu test edilmelidir eğer riskler düşüş eğiliminde değil ise veya artmış ise faaliyetler yeniden planlanarak riskler yeniden yönetilmelidir.</p> <p>3-Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü'nün anlaşılması için uygulamalı eğitime ihtiyaç vardır. Böylelikle düzeltilici ve iyileştirici faaliyet kontrolü ve takibi doğru yapılabilecektir.</p> <p>4-Yeni atanan veya yeni görevlendirilen personelin kişilere bağımlı kalmadan verilen işleri öğrenebilmesi ve yapabilmesi için iş akış şemaları görsel tema ve videolar ile desteklenebilir.</p> <p>5- Entegre Yönetim Sistemi Yazılımı kullanıldığı takdirde sistem daha etkin ve verimli çalışacaktır. Mükerrer iş gücü ve yükününün, kişilere bağımlılığın, denetimlerle ilişkili maliyetlerin, çoğaltma ve bürokrasinin azaltılması ve kaynakların optimize edilmesi bakımından fayda sağlayacağı değerlendirilmektedir.</p>	-	Merkez ve Taşra Hiz. Birimleri
11	Risk ve Fırsat Analizleri	<p>Risk ve Fırsatları belirleme; Kalite Koordinatörlüğü'nün 01.03.2022 tarihli ve 8011984 sayılı yazısı ile Merkez Teşkilat ve Bölge Müdürlüklerinde risk ve fırsatların tespitine dair bir çalışma yapılarak bütün risk ve fırsatlar tespit edilmiştir.</p> <p>Merkez Hizmet Birimleri Riskler: <b>128 adet</b></p> <p>Bölge Müdürlükleri Riskler: <b>346 adet</b></p> <p>Ankara Bölge Müd.:44 adet</p> <p>İstanbul Bölge Müd.:11 adet</p> <p>İzmir Bölge Müd.:11 adet</p> <p>Bursa Bölge Müd.:19 adet</p> <p>Konya Bölge Müd.:16 adet</p> <p>Antalya Bölge Müd.:7 adet</p> <p>Diyarbakır Bölge Müd.:4 adet</p> <p>Erzurum Bölge Müd.:14 adet</p> <p>Trabzon Bölge Müd.:10 adet</p> <p>Samsun Bölge Müd.:6 adet</p> <p>Kayseri Bölge Müd.:45 adet</p> <p>Hatay Bölge Müd.:Deprem nedeniyle çalışmamıştır.</p>	31.12.2023	Merkez ve Taşra Hiz. Birimleri

		<p>Gaziantep Bölge Müd.: Deprem nedeniyle çalışılmamıştır.  Edirne Bölge Müd.:3 adet  Van Bölge Müd.:  Elazığ Bölge Müd.:19 adet  Eskişehir Bölge Müd.:27 adet  Denizli Bölge Müd.:44 adet  Kastamonu Bölge Müd.:23 adet  Sivas Bölge Müd.:12 adet  Şanlıurfa Bölge Müd.: Deprem nedeniyle çalışılmamıştır.  Yozgat Bölge Müd.:15 adet  Erzincan Bölge Müd.:16 adet  Risk ve Fırsat Kayıt Formunda belirtilen süreler içerisinde riskler takip edilecek risk limitinin üstünde bulunan riskler için uygulanan faaliyetlerin doğruluğu test edilecektir.</p>		
12	<p>Bir Önceki YGG Toplantısında Alınan Kararların Gerçekleşme Durumu</p>	<p><b>2022 yılı YGG Alınan Kararlar</b>  1- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; Kurum personelinin kalite farkındalığını artırmak amaçlı Baş Tetkikçiler, İç Tetkikçiler ve Kalite Temsilcilerine yönelik eğitim faaliyetlerini başlatmak,  2- Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde; Kurumumuzun süreçleri olarak kabul ettiğimiz, 2019- 2023 Stratejik Planda yer alan hedeflerimizin (13 adet), güncellenerek yeni proseslerimizi/süreçlerimizi belirleme çalışmalarının başlatılması,  3- TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde “Kurum Kalite Temsilcisi” kavramının kalkmış olduğu görülmekte ve birçok kurumun Kalite Koordinatörlüğü kurmuş olduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede Kurumumuzun Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını daha etkin verimli kılmak adına yeni bir yapılanma ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Koordinatörlüğü kurulması çalışmalarını başlatmak,  <b>Gerçekleşme Durumu</b>  1- Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi, Entegre Yönetim Sistemi ve Tetkikçi Eğitimi olmak üzere 3 adet uzaktan eğitim düzenlenmiştir.  2-Genel Müdürlük süreçleri güncellenmiş olup aşağıda sıralanmaktadır.  1-Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci/Birim Prs.01-1  2-Tapu Hizmetleri Yönetim Süreci/Genel Prs.01-2  3-Kadastro Hizmetleri Süreci Prs.02  4-Harita Hizmetleri Süreci Prs.03  5-Arşiv Hizmetleri Süreci Prs.04  6-Taşınmaz Değerleme Süreci Prs.05  7-Yabancı İşler Süreci Prs.06  8-Strateji Geliştirme Süreci Prs.07  9-Destek Hizmetleri Süreci Prs.08  10-Bilgi Teknolojileri Süreci Prs.09  11-İnsan Kaynakları Süreci Prs.10  3- 30.06.2022 tarihli Makam Oluru ile Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur. Çalışma usul ve esaslarını belirlemek üzere Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi düzenlenmiştir. Organizasyon Şeması aşağıdaki gibidir.  Kalite Koordinatörlüğü  1- Merkez Teşkilat Kalite Koordinatörlüğü  2- Bölge Kalite Koordinatörlükleri</p>	2024	<p>Strateji Gel. Dai. Bşk.</p>



## İzleme, Ölçme ve Analiz

### Vatandaş Memnuniyet Anketleri (01.01.2022-15.06.2023)

Tapu Hizmetleri Memnuniyet Anketleri			Kadastro Hizmetleri Memnuniyet Anketleri			Lihkab Hizmetleri Memnuniyet Anketleri		
Bölge Adı	Toplam Katılım	Yuzde	Bölge Adı	Toplam Katılım	Yuzde	Bölge Adı	Toplam Katılım	Yuzde
<u>ANKARA</u>	22090	84	<u>ANKARA</u>	503	89	<u>ANKARA</u>	311	92
<u>ANTALYA</u>	9339	83	<u>ANTALYA</u>	472	86	<u>ANTALYA</u>	191	90
<u>BURSA</u>	16713	87	<u>BURSA</u>	1078	89	<u>BURSA</u>	599	92
<u>DENİZLİ</u>	7363	85	<u>DENİZLİ</u>	543	88	<u>DENİZLİ</u>	300	93
<u>DIYARBAKIR</u>	3567	83	<u>DIYARBAKIR</u>	71	86	<u>DIYARBAKIR</u>	33	85
<u>EDİRNE</u>	9194	88	<u>EDİRNE</u>	532	92	<u>EDİRNE</u>	299	94
<u>ELAZIG</u>	3922	85	<u>ELAZIG</u>	171	84	<u>ELAZIG</u>	75	81
<u>ERZINCAN</u>	891	84	<u>ERZINCAN</u>	67	90	<u>ERZINCAN</u>	29	89
<u>ERZURUM</u>	2360	87	<u>ERZURUM</u>	114	91	<u>ERZURUM</u>	47	96
<u>ESKİSEHIR</u>	6893	87	<u>ESKİSEHIR</u>	450	91	<u>ESKİSEHIR</u>	230	92
<u>GAZİANTEP</u>	6021	78	<u>GAZİANTEP</u>	109	80	<u>GAZİANTEP</u>	40	84
<u>HATAY</u>	11520	82	<u>HATAY</u>	434	83	<u>HATAY</u>	205	93
<u>İSTANBUL</u>	44040	85	<u>İSTANBUL</u>	1443	87	<u>İSTANBUL</u>	651	91
<u>İZMİR</u>	18534	85	<u>İZMİR</u>	855	89	<u>İZMİR</u>	526	93
<u>KASTAMONU</u>	2702	87	<u>KASTAMONU</u>	287	88	<u>KASTAMONU</u>	93	86
<u>KAYSERİ</u>	6593	86	<u>KAYSERİ</u>	244	89	<u>KAYSERİ</u>	126	90
<u>KONYA</u>	9329	88	<u>KONYA</u>	354	85	<u>KONYA</u>	95	92
<u>SAMSUN</u>	5364	86	<u>SAMSUN</u>	355	85	<u>SAMSUN</u>	131	91
<u>SİVAS</u>	2438	86	<u>SİVAS</u>	127	91	<u>SİVAS</u>	53	87
<u>SANLIURFA</u>	4211	79	<u>SANLIURFA</u>	128	84	<u>SANLIURFA</u>	32	83
<u>TRABZON</u>	3265	89	<u>TRABZON</u>	268	91	<u>TRABZON</u>	123	93
<u>VAN</u>	2287	82	<u>VAN</u>	74	78	<u>VAN</u>	21	87
<u>YOZGAT</u>	2376	86	<u>YOZGAT</u>	109	84	<u>YOZGAT</u>	63	89
<u>YURT DIŞI</u>	10	78						
<u>TOPLAM</u>	201022	<b>85</b>	<u>TOPLAM</u>	8788	<b>88</b>	<u>TOPLAM</u>	4273	<b>91</b>

**ALO 181 2022-2023 YILI (01.01.2022-31.05.2023)  
TAPU VE KADASTRO ÇAĞRI MERKEZİ İSTATİSTİKLERİ**

**KUYRUKLARA GÖRE ÇAĞRI KARŞILAMA ORANLARI**

YIL	KUYRUK	Ortalama Cevaplama Süresi	Ortalama Kaçan Çağrı Süresi	Ortalama Görüşme Süresi	Gelen Çağrı Sayısı	Cevaplanan Çağrı Sayısı	Kaçan Çağrı Sayısı	Cevaplama Yüzdesi
2022	TAPU RANDEVU	01:09	02:24	03:09	445892	408787	37105	92,01%
	TAPU BILGI	04:09	03:16	04:35	398660	263911	134749	66,41%
	WEB TAPU	04:10	02:56	05:22	411135	290544	120591	71,13%
	<b>TOPLAM</b>	<b>03:10</b>	<b>02:52</b>	<b>04:22</b>	<b>1255687</b>	<b>963242</b>	<b>292445</b>	<b>77%</b>
YIL	KUYRUK	Ortalama Cevaplama Süresi	Ortalama Kaçan Çağrı Süresi	Ortalama Görüşme Süresi	Gelen Çağrı Sayısı	Cevaplanan Çağrı Sayısı	Kaçan Çağrı Sayısı	Cevaplama Yüzdesi
2023	TAPU RANDEVU	01:35	02:14	03:46	173959	141344	32615	81,26%
	TAPU BILGI	02:17	02:53	04:39	156039	109021	47018	69,69%
	WEB TAPU	02:27	03:00	05:28	154039	116359	37680	74,81%
	<b>TOPLAM</b>	<b>02:06</b>	<b>02:42</b>	<b>04:38</b>	<b>484037</b>	<b>366724</b>	<b>117313</b>	<b>75%</b>

**AYLIK OUTBOUND ARAMA SAYILARI**

2022	ARAMA SAYISI	ORTALAMA GÖRÜŞME SÜRESİ
OCAK	1279	02:49
ŞUBAT	1347	02:30
MART	1702	02:23
NİSAN	1311	02:37
MAYIS	411	02:01
HAZİRAN	0	00:00
TEMMUZ	0	00:00
AĞUSTOS	0	00:00
EYLÜL	782	02:17
EKİM	1078	02:17
KASIM	1160	02:40
ARALIK	1325	02:21
<b>TOPLAM</b>	<b>10395</b>	<b>02:26</b>
2023	ARAMA SAYISI	ORTALAMA GÖRÜŞME SÜRESİ
OCAK	1342	02:27
ŞUBAT	874	02:13
MART	731	02:25
NİSAN	1141	02:20
MAYIS	1266	02:14
<b>TOPLAM</b>	<b>5354</b>	<b>02:20</b>

**01.01.2022-31.12.2022 tarihleri arasında** Tapu ve Kadastro başlıkları altında toplamda **1255687** çağrı talebi gelmiş olup, bu çağrılarının **963242** adet olmak üzere **%77'si** Alo 181 Tapu ve Kadastro Çağrı Merkezi tarafından karşılanmıştır.

**01.01.2023- 31.05.2023 tarihleri arasında** Tapu ve Kadastro başlıkları altında toplamda **484037** çağrı talebi gelmiş olup, bu çağrılarının **366724** adet olmak üzere **%75'i** Alo 181 Tapu ve Kadastro Çağrı Merkezi tarafından karşılanmıştır.

2022 Yılı içerisinde 445892 adetle en fazla çağrı Tapu Randevu kuyruğundan gelmiş olup bu çağrılarının **%92,01'i** çağrı merkezi tarafından karşılanarak en yüksek karşılama oranı Tapu Randevu kuyruğunda yakalanmıştır.

2023 Yılı içerisinde 5 Aylık periyotta 173959 adetle en fazla çağrı Tapu Randevu kuyruğundan gelmiş olup bu çağrılarının **%81,26'si** çağrı merkezi tarafından karşılanarak en yüksek karşılama oranı Tapu Randevu kuyruğunda yakalanmıştır.

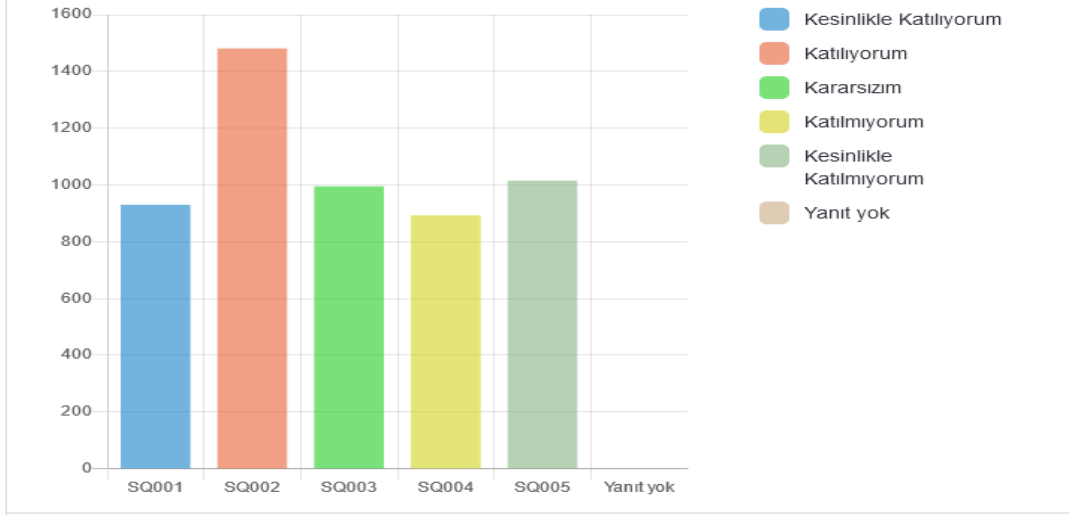
2022 yılı içerisinde toplamda 10395 outbound ( geri dönüş ) araması yapılmıştır.

2023 yılı içerisinde toplamda 5354 outbound ( geri dönüş ) araması yapılmıştır.

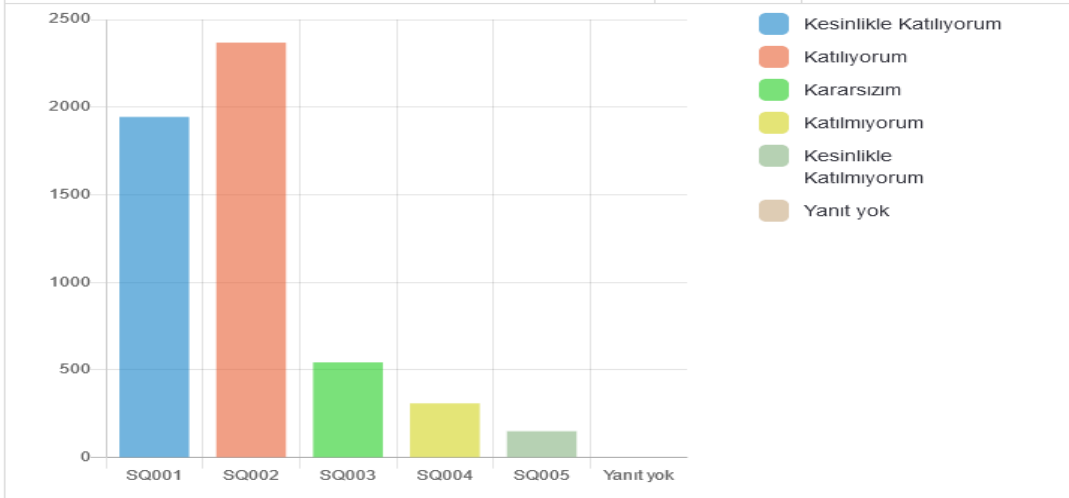
2022 ve 2023 yılları içerisinde Web tapu üzerinden işlem yapılan işlem sayısının artması ile çağrı merkezi üzerinden yapılan işlem başvuru talepleri de doğru orantılı olarak artmış bulunmaktadır.

## Çalışan Memnuniyet Anketi (2023 yılı)

1-Genel Müdürlüğümüzde çalışmaktan memnunuz.		
Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Kesinlikle Katılıyorum (SQ001)	930	17.50%
Katılıyorum (SQ002)	1481	27.87%
Kararsızım (SQ003)	995	18.72%
Katılmıyorum (SQ004)	893	16.80%
Kesinlikle Katılmıyorum (SQ005)	1015	19.10%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>

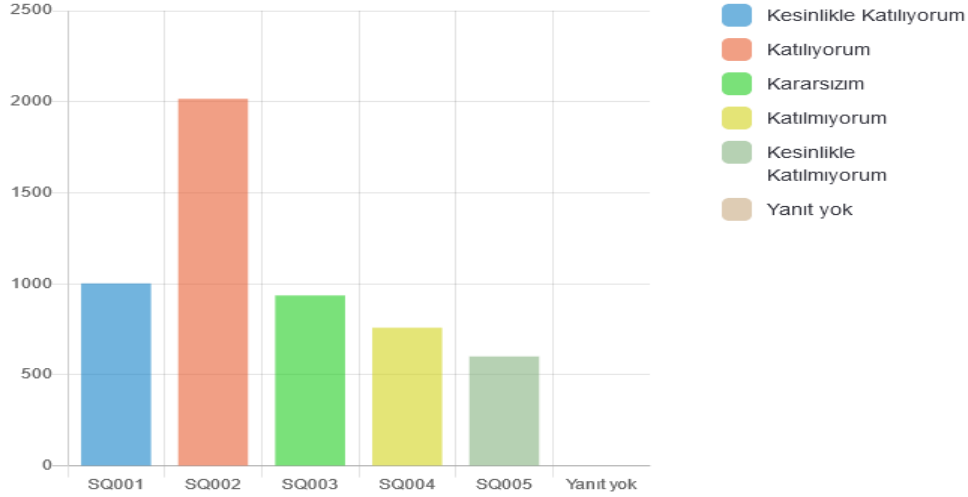


2-Görevimde başarılı olmak için gerekli bilgi ve deneyime sahibim.		
Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Kesinlikle Katılıyorum (SQ001)	1944	36.58%
Katılıyorum (SQ002)	2368	44.56%
Kararsızım (SQ003)	543	10.22%
Katılmıyorum (SQ004)	309	5.81%
Kesinlikle Katılmıyorum (SQ005)	150	2.82%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



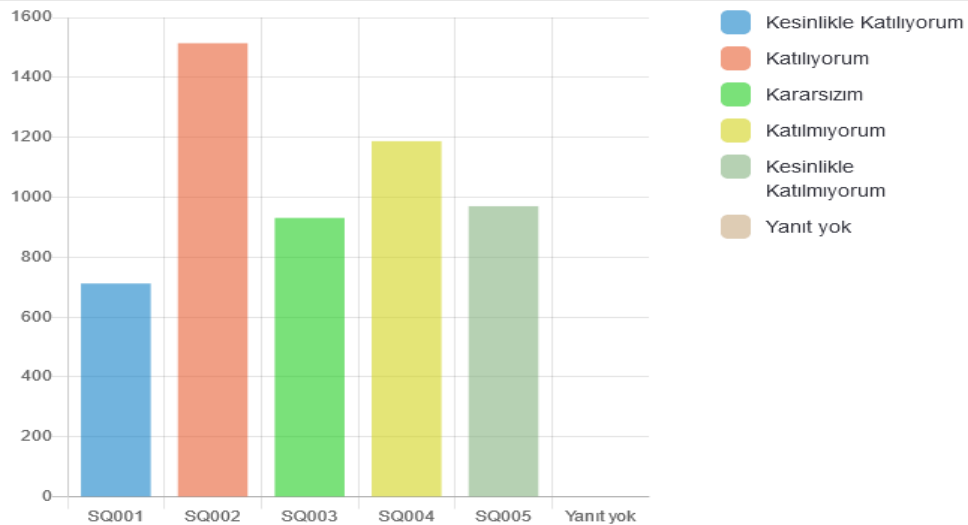
### 3-Kurumsal projelerin kalite ve iyileştirme amacına yönelik olduğunu düşünüyorum.

Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Kesinlikle Katılıyorum (SQ001)	1002	18.86%
Katılıyorum (SQ002)	2016	37.94%
Kararsızım (SQ003)	936	17.61%
Katılmıyorum (SQ004)	759	14.28%
Kesinlikle Katılmıyorum (SQ005)	601	11.31%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



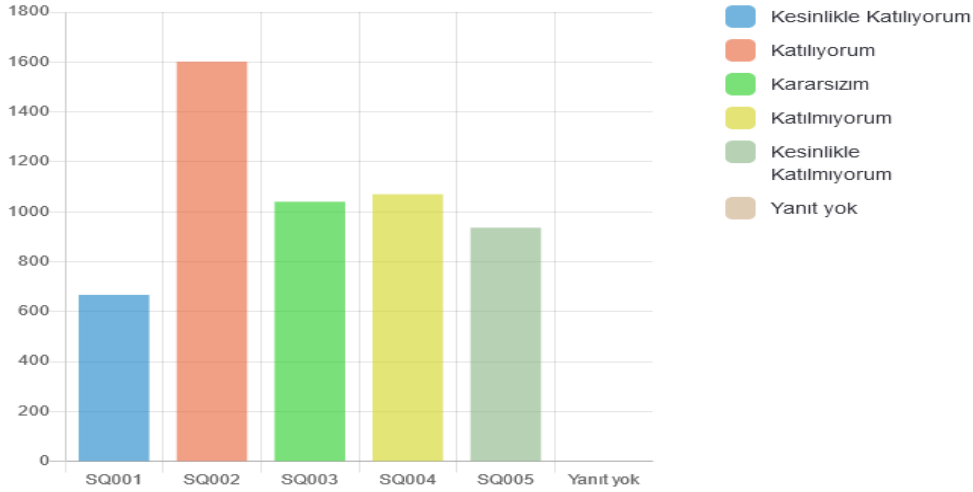
### 4-Genel Müdürlüğümüz, görevimi iyi yapmak için ihtiyacım olan imkanları sağlamaktadır.

Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Kesinlikle Katılıyorum (SQ001)	712	13.40%
Katılıyorum (SQ002)	1514	28.49%
Kararsızım (SQ003)	931	17.52%
Katılmıyorum (SQ004)	1187	22.34%
Kesinlikle Katılmıyorum (SQ005)	970	18.25%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



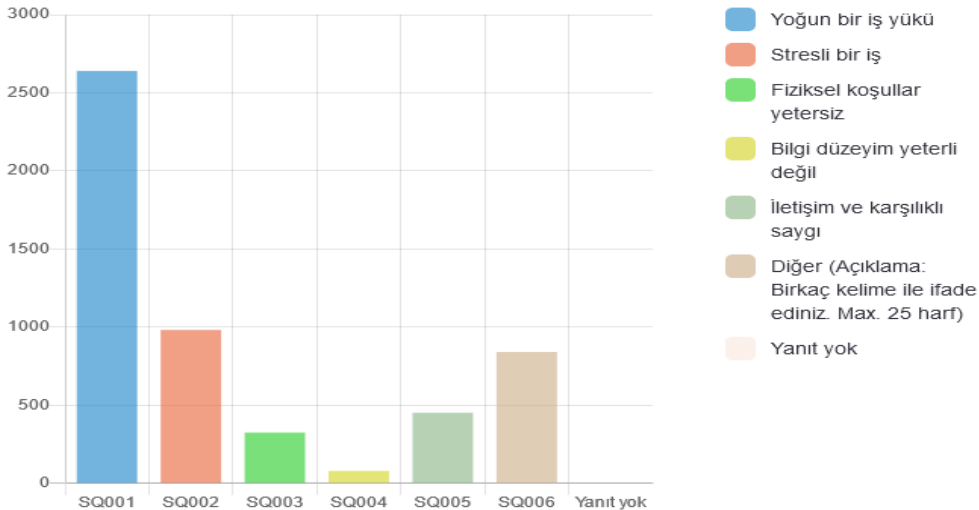
**5-Yöneticiler; çalışanları kurumun vizyonu ve stratejileri hakkında bilgilendirir ve iş iletişimi sağlamakta başarılıdır.**

Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Kesinlikle Katılıyorum (SQ001)	667	12.55%
Katılıyorum (SQ002)	1601	30.13%
Kararsızım (SQ003)	1040	19.57%
Katılmıyorum (SQ004)	1070	20.14%
Kesinlikle Katılmıyorum (SQ005)	936	17.61%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



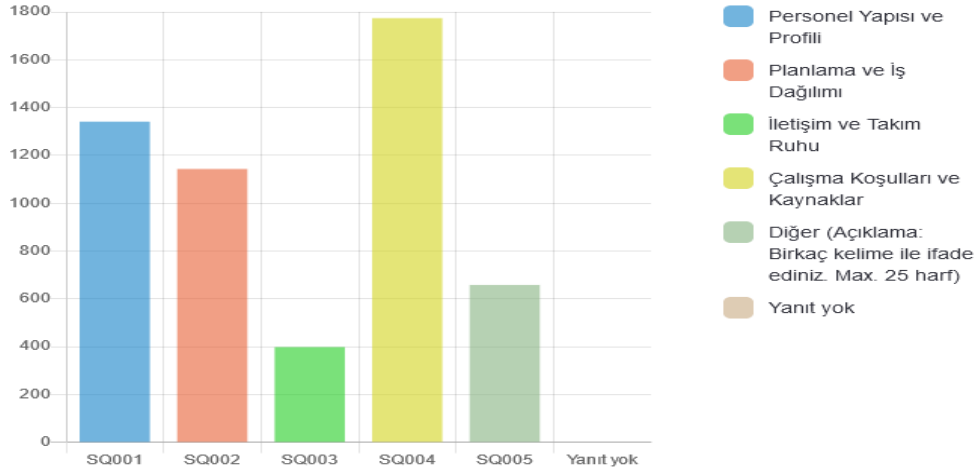
**6-Biriminiz ve yaptığınız iş ile ilgili yaşadığınız en büyük sorun nedir?**

Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Yoğun bir iş yükü (SQ001)	2640	49.68%
Stresli bir iş (SQ002)	981	18.46%
Fiziksel koşullar yetersiz (SQ003)	324	6.10%
Bilgi düzeyim yeterli değil (SQ004)	78	1.47%
İletişim ve karşılıklı saygı (SQ005)	451	8.49%
Diğer (Açıklama: Birkaç kelime ile ifade ediniz. Max. 25 harf) (SQ006)	840	15.81%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



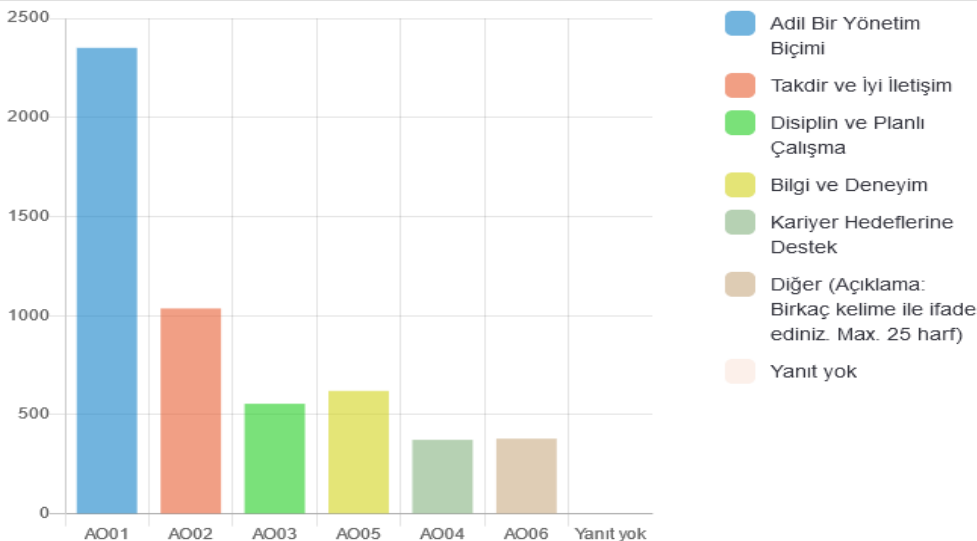
7- İmkânınız olsa çalıştığınız birimde öncelikle neyi iyileştirdiniz?

Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Personel Yapısı ve Profili (SQ001)	1341	25.24%
Planlama ve İş Dağılımı (SQ002)	1143	21.51%
İletişim ve Takım Ruhu (SQ003)	398	7.49%
Çalışma Koşulları ve Kaynaklar (SQ004)	1774	33.38%
Diğer (Açıklama: Birkaç kelime ile ifade ediniz. Max. 25 harf) (SQ005)	658	12.38%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



8- Birim Amirinden öncelikli beklentiniz nedir?

Yanıt	Sayı	Brüt yüzde
Adil Bir Yönetim Biçimi (AO01)	2351	44.24%
Takdir ve İyi İletişim (AO02)	1036	19.50%
Disiplin ve Planlı Çalışma (AO03)	555	10.44%
Bilgi ve Deneyim (AO05)	620	11.67%
Kariyer Hedeflerine Destek (AO04)	373	7.02%
Diğer (Açıklama: Birkaç kelime ile ifade ediniz. Max. 25 harf) (AO06)	379	7.13%
Yanıt yok	0	0.00%
<b>Toplam(brüt)</b>	<b>5314</b>	<b>100.00%</b>



## ***Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetleri***

### **1- Kalite Koordinatörlüğü Bilgilendirme Toplantısı Yapılması (Ankara/Kızılcahamam)**

Başkanlığımız tarafından 19-22 Ekim 2022 tarihleri arasında Koordinatör Yardımcıları ve Merkez Teşkilat Birim Kalite Sorumluları için “Kalite Koordinatörlüğü ve Entegre Yönetim Sistemi hakkında Koordinatör Yardımcılarının bilgilendirilmesi ve Kalite Eylem Planının istişare edilmesi” hakkında bir bilgilendirme toplantısı gerçekleştirilmiştir.



### **2- Kalite Eylem Planı'nın 3'er Aylık Dönemlerin Uygulanması Hk. Yapılan Toplantılar**

Kalite Koordinatörü Mehmet POSTACI Başkanlığında, Bölge Kalite Koordinatörlükleri Koordinatör Yardımcıları'nın katılımıyla 3 ayda bir 3'er aylık dönemleri kapsayan KEP Uygulama Sonuçları hakkında video konferans yoluyla değerlendirme toplantıları yapılmıştır.



### **3- Arşiv Mevzuatı ve Uygulamaları Eğitimi**

21.11.2022-24.11.2022 ve 28.11.2022-01.12.2022 tarihleri arasında merkez ve taşra teşkilatlarında görev yapan Arşiv Memuru, Sözleşmeli Personel (Arşiv) ve Sözleşmeli Arşiv Uzmanı personele yönelik olmak üzere iki grup halinde Çorum İlinde yapılmıştır.

### **4- TKGM E-Portal üzerinden düzenlenen eğitimler**

- a) Risk Odaklı Proses Yönetimi
- b) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- c) TS ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- d) TS ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- e) TKGM Entegre Yönetim Sisteminde Anlayış ve Uygulama Birliği

### **5- Uzaktan Eğitim Kapısı (CBİKO)**

- a) İş Yerinde Sağlıklı Yaşam
- b) Temel İş Sağlığı ve Güvenliği
- c) Etkili ve Doğru İletişim
- d) Bilgi Güvenliği Farkındalık
- e) İş Yerinde Stres
- f) Kamu Etiği ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri



