

7/7842
6.2.174

T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı : B.09.0.SGB.0.11-610/ 2688
Konu : Hatay Milletvekili
Adnan Şefik ÇİRKİN'in
Yazılı Soru Önergesi.

.../.../2012

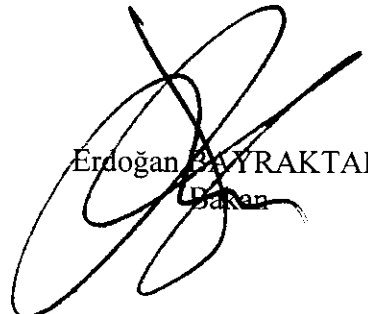
26 Haziran 2012

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 11.06.2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10-71124 sayılı yazınız.

Hatay Milletvekili Adnan Şefik ÇİRKİN'in, Bakanlığımıza yönelttiği TBMM 7/7842 Esas sayılı yazılı soru önergesine ilişkin cevabımız ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


Erdoğan BAYRAKTAR
Bakan

EK :
-Cevap Yazısı (3 Sayfa)

HATAY MİLLETVEKİLİ
SAYIN ADNAN ŞEFİK ÇİRKİN'İN
TBMM 7/7842 ESAS SAYILI
YAZILI SORU ÖNERGESİNE AİT
SORULAR VE CEVAPLAR

SORULAR :

Basında yer alan haberlerde TOKİ'nin memnuniyet anketi yaptırdığı bilgisi yer almıştır.

- 1- TOKİ'nin 2003-2012 yılları arasında yaptığı konut, işyeri miktarı ne kadardır?
- 2- TOKİ tarafından yaptırılan memnuniyet anketinin sonuçları nelerdir?
- 3- Vatandaşın ne kadarı TOKİ tarafından yapılan konutlardan memnun değildir?
- 4- Vatandaşın TOKİ tarafından yaptırılan konutlardan memnun olmamasının gerekçesi nedir?
- 5- 2003-2012 yılları arasında, kusurlar ve geç teslimatlar nedeniyle TOKİ'ye açılan dava sayısı ne kadardır?
- 6- Bu davaların ne kadarı karara bağlanmıştır? Sonuçlanan davalar arasında idare aleyhine hükmedilen tazminat tutarı ne kadardır?
- 7- 2003-2012 yılları arasında TOKİ tarafından yapılan konut ve işyerlerinin ne kadarı alıcıları tarafından iade edilmiştir? Bu iadeler için yapılan geri ödeme miktarı ne kadardır?

CEVAPLAR:

1-TOKİ, Ocak 2003 – 15 Haziran 2012 tarihleri arasında 81 il, 800 ilçe, 2.375 şantiyede toplam 545.214 adet konutun üretimini başlatmış bulunmaktadır. Bu rakam 100 bini aşkın nüfuslu 21 adet şehir demektir.

TOKİ, 545.214 adet konutla birlikte;

- | | |
|---|--|
| ✓ | 833 Okul (lise, ilköğretim, anaokulu), |
| ✓ | 861 Spor Salonu, |
| ✓ | 101 Yurt ve Pansiyon, |
| ✓ | 24 Sevgi Evi, |
| ✓ | 20 Engelsiz Yaşam Merkezi, |
| ✓ | 41 Kütüphane, |
| ✓ | 192 Hastane, |
| ✓ | 90 Sağlık Ocağı, |
| ✓ | 458 Ticaret Merkezi, |
| ✓ | 428 Cami, |

inşaatını başlatmış ve büyük bir kısmını tamamlamıştır.

Üretilen konutların;

- | | | |
|---|---------|--|
| → | 214.535 | adedi dar ve orta gelir grubu uygulamaları, |
| → | 142.403 | adedi yoksul ve alt gelir grubu uygulamaları, |
| → | 65.967 | adedi gecekondü dönüşüm uygulamaları, |
| → | 34.675 | adedi afet konutu uygulamaları, |
| → | 4.468 | adedi (35 Köyde) tarım-köy uygulamaları, |
| → | 83.166 | adedi kaynak geliştirme uygulamaları (60.192 Emlak |

Konut GYO) kapsamında olup, toplam 462.048 adedi, diğer bir ifadeyle yaklaşık %85'i, sosyal konut niteliğindedir.

2,3,4- TOKİ 2001 yılından itibaren ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi prosedürlerini uygulamaktadır. Bu çerçevede, Müşteri İlişkileri ve İletişim Prosedürü gereği, her yıl elektronik ortamda Dış ve İç Müşteri Memnuniyet Anketi adı altında iki anket, gerek duyulduğunda ise ulusal düzeyde hizmet alımı yoluyla Müşteri Memnuniyet Anketleri yapılmaktadır.

TOKİ'nin (www.toki.gov.tr) elektronik ağ sayfası aracılığıyla elektronik ortamda dış müşteriye yönelik yaptığı ankette, yaklaşık 15 soru bulunmaktadır. Bu sorularla konutların kalitesi, planı, fiyatı, ödeme şekli gibi müşteri beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı ölçülmektedir.

Son 5 yıl içinde TOKİ'den konut alan 37 bin 241 müşteri üzerinde yapılan ankette genel memnuniyet oranı ortalama %65.44'dür. Buna göre 2007 yılında ankete katılan 7.378 müşterinin memnuniyet oranı %62,80; 2008 yılında 8.575 müşterinin memnuniyet oranı %64.80; 2009 yılında 8.421 müşterinin memnuniyet oranı %61,00; 2010 yılında 9.617 müşterinin memnuniyet oranı %73.80 ve 2011 yılında ankete katılan 3.247 müşterinin memnuniyet oranı ise %64.80'dir.

Yapılan Dış ve İç Müşteriye yönelik anket sonuçları her yıl değerlendirilmekte ve geliştirilmesi gereken alanlarda çeşitli çalışmalar yapılmaktadır.

Buna paralel olarak Dış Müşterinin memnuniyetini artırmaya yönelik İdare bünyesinde "Müşteri Şikâyetlerini Değerlendirme Şube Müdürlüğü" kurulmuştur.

2010 yılında TOKİ Araştırma-Geliştirme Projeleri kapsamında "Toplu Konut İdaresi Müşteri Danışma Süreci 2006-2010 Yılları Karşılaştırma Raporu" adı altında bir çalışma yaptırmıştır. Bu çalışma, 7. TOKİ Araştırma Dizisi olarak yayımlanmıştır.

5,6- TOKİ tarafından yoksul, dar ve orta gelirli vatandaşların konut ihtiyacının karşılanması amacıyla ülke genelinde başlatılan konut seferberliği kapsamında, İdarenin insiyatifinin dışında, daha önceden öngörülemeyen ve istenmeyen bir takım aksamalar da yaşanabilmektedir. Ancak, TOKİ, çok hızlı bir şekilde bu durumların üzerine giderek, gereken teknik ve yasal önlemleri süratle yerine getirmektedir.

TOKİ ile konut alıcıları arasında teslim süresinden kaynaklanan ihtilaflarda 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun uygulanmaktadır. 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu kapsamındaki toplu konut projelerine ait konut satışları, bu Kanun kapsamında yer almaktadır. İdarenin yüklenici ile imzalamış olduğu yapım sözleşmesinde öngörülen sürede işin bitirilmesi esas ise de, işin yapımında arsaların tevhid, proje yapımı, kamulaştırma ve mülkiyet işlemleri ile ilgili Belediyelerin yükümlülüklerini yerine getirememesi ve Belediyesinden alınacak izinler ile imar planı değişiklikleri gibi nedenlerle teslimde gecikmeler meydana gelebilmektedir.

Bu durumlarda İdareden ve yükleniciden kaynaklanmayan nedenlerle yüklenicinin sözleşmenin ifasına ilişkin yükümlülüklerini, öngörülen sürede yerine getirememesi durumunda, Yapım İş Sözleşmeleri, Yapım İşleri Genel Şartnamesi ile 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu hükümleri çerçevesinde, gerekçeli süre uzatımları yıllardan beri verilebilmektedir. Bazen de sözleşmenin tasfiyesi ya da yüklenici kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmenin feshi gündeme gelmekte ve ikmal inşaatı için işin yeniden ihalesi söz konusu olmaktadır.

İlgili mevzuat, ihale makamı olan TOKİ'ye yasal şartların mevcudiyeti halinde süre uzatımı verme, yükleniciye de talep etme hakkını vermekte iken, İdarenin yasal olan bu yetkisini kullanması durumunda konut alıcıları ile imzalamış olduğu sözleşmede öngörülmüş olan sürede konutu teslim edememiş olmasından kaynaklanan nedenlerle İdare aleyhine davalar açılmaktadır.

Bu dava sayılarını en aza indirmek için, konut alıcıları ile İdare arasında imzalanan sözleşmelerde, teslim süresi 24 aya çıkartılarak, 4077 sayılı Kanunun 7 nci maddesi hükmü çerçevesinde azami teslim süresinin 30 ayı geçmeyeceği hükmü ilave edilmiştir.

TOKİ projelerinde çeşitli nedenlerden kaynaklı, konutların geç teslim edilmesi nedeniyle Haziran 2012 tarihi itibarıyla İdarece konut alıcılarına yapılan "taksit ve artış durdurma vb." çeşitli iyileştirmelere rağmen alıcılar tarafından açılan 22.938 adet tazminat davası bulunmakta olup, mahkemelerce hükmedilen tazminatlar alacaklısına ödenmektedir.

Konut teslimlerindeki gecikmelerden dolayı hak sahiplerine Haziran 2012 tarihi itibarıyla ödenen tutar 97.652.946.-TL'dir.

Bu davaların yanı sıra teslim edilen konutlarda eksik ve kusurlu işler olduğu iddiası ile TOKİ aleyhine açılan 2.298 adet dava bulunmakta olup, mahkemelerce davacı lehine tazminata hükmedilmesi halinde tazminat tutarları ödenmekte ve bu tutarların yüklenicisine rücu için rücu davaları açılmaktadır.

7-Soru önergesinde yer alan konut iadeleri konusuyla ilgili olarak, TOKİ uygulamaları kapsamında satışı gerçekleşen konutlardan, 2003 - 1 Haziran 2012 tarihleri arasında yaklaşık 15,6 bin hak sahibi konut iadesinde bulunmuş ve kendilerine yaklaşık 383 milyon TL ödeme yapılmıştır.

İade talepleri genel olarak, orta-üst ve yüksek gelir grubuna yönelik yapılan projelerden gelmektedir. Zira, alt gelir ve yoksul grubu konut uygulamalarında konut taksit ödemeleri zaten oldukça düşük tutulmaktadır. Kaldı ki, alt gelir ve yoksul grubu konutların taksit ödemeleri, konutların anahtar teslim tarihinden sonra başlatıldığından ve taksit ödemeleri çok düşük tutulduğundan herhangi bir olumsuz tepki ile karşılaşmamaktadır.

