



T.C.
NEVŞEHİR VALİLİĞİ
İl Yazı İşleri Müdürlüğü

Sayı : 20277291-010.06.01-E.9779
Konu : Kamu Hizmetlerinin Sunumunda
Uyulacak Usul ve Esaslara Dair Genelge

14/12/2018

GENELGE
(2018/01)

Kamu kurum ve kuruluşları, görev alanları içinde bulunan kamu hizmetlerini yerine getirirken; vatandaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik, iyi işleyen ve aktif bir sistemin kurulması, etkin, verimli, devlete güven esaslı, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturarak, kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamayı amaç edinmektedir.

Kamu hizmeti anlayışında zamanla meydana gelen değişimler ve kamu hizmetlerinin kalitesine ilişkin yeni talepler; devlet-vatandaş ilişkilerinde hizmet arzının daha etkin ve verimli kılınmasını zorunlu hale getirmektedir. Bürokratik işlemlerin aşırı yoğunluğunun zaman ve kaynak israfına yol açtığı, işlemleri uzattığı ve yönetimde verimsizliğe sebep olduğu açıktır. Vatandaş odaklı yönetim anlayışıyla birlikte, devletin vatandaşa vatandaşın da devlete olan güven ve saygısı artarak sürekli hale getirilebilecektir. Böylece vatandaş hizmet kalitesini sorgulayabilecek, uygulamadaki aksaklıkların derhal fark edilmesini sağlayacak ve aksaklıkların onarılarak taleplerin karşılanması sürecinde aktif rol oynayacaktır. Bu sebeple, kamu hizmetlerinde hantallığa sebebiyet veren hususların ortadan kaldırılması, milletimize hizmetlerin süratli ve en iyi şekilde sunulması, devlet ve millet bütünleşmesini zedeleyen davranışlardan kaçınılması gerekmektedir.

Kamu kurumları kendilerine verilen görev ve hizmetleri yerine getirirken, değişen ve gelişen teknolojiyi, vatandaş talep, şikâyet ve görüşlerini dikkate alarak işin niteliği bakımından en hızlı ve en uygun çözümü tespit etmek zorundadır. Bu nedenle kurumlar kendi alanlarında araştırmaya ve geliştirmeye yönelerek, her geçen gün değişerek artan ihtiyaç ve taleplere göre hizmet kalitesini artırarak kurumunu güçlendirmelidir.

Kamu görevlileri; çalıştığı kurumun görev, yetki ve sorumluluklarını özümsemeli, vatandaşa hizmetin asli görevi olduğunu bilmeli, kamu hizmetini saygılı, nazik, anlayışlı ve güler yüzle yerine getirmelidir. İşbirliği içerisinde üstlerine, astlarına, çalışma arkadaşlarına ve diğer tüm personele karşı saygılı davranmalı ve nezaket kurallarına uymalıdır. Görevini ifa ederken tarafsız olmalı, görevin gerektirdiği dikkat ve özeni göstermeli ve kamu hizmetinin sunumunda devlet ile vatandaş arasında köprü görevi gördüğünü asla unutmamalıdır. Mesai saatlerine aynen uymalı, çalışma saatlerinde görev yerinde bulunmalı ve amirlerinden izin almadan görev yerinden ayrılmamalıdır. Hastalık ve benzeri nedenlerle görev yerine gelemeyecekse, mesainin başlamasından sonra, aynı gün içerisinde telefonla veya mümkün olan en kısa yolla durumu amirlerine bildirmelidir. Ayrıca

kamu hizmetlerinin düzenli olarak yürütülmesinden, kurumun sevk ve idaresinden, personel ve kurum disiplininin sağlanmasından, izinsiz veya özürsüz olarak mesai saatlerine uymayan personelin bu konuda uyarılması ve bu durumun devam etmesi halinde yasal sürecin başlatılması konusunda kurum amirlerinin de azami şekilde dikkat ve özen göstermesi gerekmektedir.

Kamu hizmetlerini vatandaşımıza arz ederken; Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına ve kanunlara, demokratik ilkelere, hukukun üstünlüğüne bağlı; kişilerin temel hak ve özgürlüklerine saygılı, her türlü eylem ve işlemlerini hukuk ve adalet anlayışı içinde yerine getirmeye özen gösteren, **bürokratik engelleri ortadan kaldıran, vatandaş ile işbirliği içinde ve çözüm odaklı, karar alma süreçleri hızlı, hizmet süreçlerini takip edip sorgulayan bir anlayış her zaman İdaremizin temel prensibi olmalıdır.**

Anayasamızın; ‘Temel hak ve hürriyetlerin korunması’ kenar başlıklı 40. maddesinin 2. fıkrası: “Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır.” şeklinde ve ‘Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı’ kenar başlıklı 74. maddesi: “Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu gecikmeksizin, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.” şeklinde ifade edilmiştir.

Ayrıca, Anayasamızın 74. maddesinde güvence altına alınan dilekçe ve bilgi edinme haklarının uygulanabilirliğini sağlamak amacıyla çıkarılan 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun bu öncelikli amacın en temel dayanağıdır. Yine toplumsal denetim, kamu yönetimine vatandaş katılımının sağlanması ve kamu yönetiminde şeffaflığı tesis etme işlevi ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bahse konu Kanunun uygulanmasına dair esas ve usulleri düzenleyen 2004/7189 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik yürürlüğe konularak kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde vatandaş odaklı yaklaşıma etkinlik ve işlerlik kazandırılarak, halkla ilişkiler alanında önemli adımların atılmasının önü açılmıştır.

Yine kamu hizmetlerinin sunulmasına dair, **CUMHURBAŞKANLIĞIMIZIN 12 EKİM 2018 TARİHLİ RESMİ GAZETE'DE YAYIMLANAN 2018/13 SAYILI GENELGESİ:** “Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sorun çözen, çözüm üreten, sonuç ve vatandaş odaklı devlet anlayışı ile bürokrasinin azaltılması Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin öncelikli hedeflerindedir. Kamu hizmetlerinde hantallığa sebebiyet veren hususların ortadan kaldırılması, milletimize hizmetlerin süratli ve en iyi şekilde sunulması, devlet ve millet bütünleşmesini zedeleyen davranışlardan kaçınılması gerekmektedir.

Bu itibarla; kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan tüm başvurularda, talebin sonuçlandırılması başka bir idari makamın görev alanında kalsa dahi, başvurular anında incelenerek takip edilecek, talebin ilk başvuru yerinde neticelendirilmesine özen gösterilecek, başvuru sahibine yapılan işlemler hakkında gecikmeksizin nihai ve kesin bilgi verilecek, başvuruların süratli ve doğru sonuçlandırılması amacıyla gerekli tüm tedbirler alınacaktır.” şeklindedir.

Kamu kurum ve kuruluşlarınca benimsenen çalışma standartları, stratejik amaç ve vizyon dahilinde; kendilerine verilen görevlerin, verimlilik, etkinlik ve tutumluluk ilkelerine göre yürütülmesi, değişen ve gelişen vatandaş ihtiyaç ve taleplerinin karşılanabilmesi, sorun çözen, çözüm üreten, sonuç ve vatandaş odaklı devlet anlayışı ile bürokrasinin azaltılmasını amaçlayarak, belirlenen kuralların işlerliğinin ve düzenli uygulanabilirliğinin sağlanması, denetim mekanizmasının kurulması, vatandaşların bu yönde bilinçli olması ve idarenin sürekliliğinin sağlanması açısından; kamu hizmetlerinin sunumunda kurumların uyması gereken usul ve esaslar işbu Genelge ekinde de yer alan, Bakanlar

Kurulunun 2009/15169 sayılı kararı ile 29.06.2009 tarihinde çıkarılan **Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik** ile düzenlenmiştir. 2009 yılından yayımlanmış olan bu yönetmeliğin ilimizde harfiyen uygulanması için tüm kurum amirleri gerekli tedbirleri alacaktır.

Yapılan açıklamalar ve mevzuat hükümleri gereğince; vali yardımcıları, ilçe kaymakamları ve diğer kurum yöneticileri kendilerine bağlı alt birimleri mevzuat hükümlerinin öngördüğü çerçevede hassasiyetle denetleyecek ve tespit edilen eksikliklerin giderilmesi konusunda gereğini derhal yapacaklardır.

Yukarıda belirtilen tüm hususların, ekleri ile birlikte başta kurum ve birimlerin sıralı amirleri olmak üzere tüm personele tebliğini, zikredilen mevzuat hükümlerine ve talimatlara uyum konusunda azami gayret ve dikkatin gösterilmesi konusunda; Bilgilerinizi ve gereğini önemle arz ve rica ederim.

İlhami AKTAŞ
Vali