

KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA UYULACAK USUL VE ESASLARA İLİŞKİN YÖNETMELİK

Bakanlar Kurulu Kararının Tarihi : 29/6/2009 No : 2009/15169

Dayandığı Kanunun Tarihi : 10/10/1984 No : 3056

Yayımlandığı R.Gazetenin Tarihi : 31/7/2009 No : 27305

Yayımlandığı Düsturun Tertibi : 5 Cilt : 48 S :

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemektir.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 10/10/1984 tarihli ve 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 2 nci ve 33 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Kamu hizmetlerinin ilk kademedede ve vatandaşa en yakın yerde sunulması

MADDE 3 – (1) Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademededen sunulması ve sonuçlandırılması, başvuru mercii ile karar/onay mercii arasında birden fazla kademe oluşturulmaması esastır. İdare, başvuruların, doğrudan kamu hizmetini sunan birime yapılmasını ve ilk kademedede sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır.

(2) İdare, hizmetlerin vatandaşa en yakın yerden sunulabilmesi amacıyla gerekli görülen mahallerde geçici veya sürekli bürolar açabilir.

(3) İdare, sunduğu hizmetlerin her birini yerine getirecek birim ve görevlileri tespit eder. Taşra teşkilatı, tespit edilen birim ve görevlileri buldukları yerin en büyük mülki idare amirine bildirir.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması

MADDE 4 – (1) Basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veritabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır.

(2) İdare, başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirleri alır ve hizmetin e-Devlet Kapısına entegrasyonunu sağlar. **Vatandaşın bilgilendirilmesi**

MADDE 5 – (1) Kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idare, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyurur.

(2) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini ek-1'e göre oluşturarak kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayımlar.

Hizmet standartları oluşturma

MADDE 6 – (1) İdareler, ek-2'de yer alan örneğe göre hizmet standartlarını oluşturur. Ek-3'te belirtilen açıklamalara göre oluşturulan hizmet standartları tablosunda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine ilişkin bilgiler yer alır. Bu tablo, hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyurulur. Ayrıca, idarenin danışma masalarında da istenilen belgeleri gösteren dokümanlar bulundurulabilir ve talep edenlere ücretsiz olarak verilir.

Özürllülerle ilgili tedbirler

MADDE 7 – (1) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin özürllüler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alır.

Başvuru sahibinden bilgi ve belge istenmesine ilişkin esaslar

MADDE 8 – (1) İdare, hizmetleri yerine getirirken başvuru sahibinden istediği bilgi ve belgelerle ilgili düzenlemelerinde aşağıdaki ölçütleri esas alır:

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