



T.C.
NEVŞEHİR VALİLİĞİ
İl Yazı İşleri Müdürlüğü

Sayı : 20277291-010.06.01-9779
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 onarılmasına 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