



KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA UYULACAK USUL VE ESASLARA İLİŞKİN YÖNETMELİK

-09.03.2021-



AMAÇ

- ❑ 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

- ❑ 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 HİZMETLERİNDE İLK KADEMEDE VE VATANDAŞA EN YAKIN YERDE SUNULMASI

- ❑ Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademedен 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 kademeде sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır.
- ❑ İdare, hizmetlerin vatandaşa en yakın yerden sunulabilmesi amacıyla gerekli görülen mahallerde geçici veya sürekli bürolar açabilir.
- ❑ İdare, sunduğu hizmetlerin her birini yerine getirecek birim ve görevlileri tespit eder. Taşra teşkilatı, tespit edilen birim ve görevlileri buldukları yerin en büyük mülkî idare amirine bildirir.



KAMU HİZMETLERİNİN ELEKTRONİK ORTAMDA SUNULMASI

- ❑ Basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veritabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır.
- ❑ 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.



VATANDAŞIN BİLGİLENDİRİLMESİ

- ❑ Kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idare, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyurur.
- ❑ İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini ek-1'e göre oluşturarak kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayınlar.



HİZMET STANDARTLARI OLUŞTURMA

- ❑ 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.



ÖZÜRLÜLERLE İLGİLİ TEDBİRLER

- ❑ İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin özörlöler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alır.



BAŞVURU SAHİBİNDEN BİLGİ VE BELGE İSTENMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

- İdare, hizmetleri yerine getirirken başvuru sahibinden istediği bilgi ve belgelerle ilgili düzenlemelerinde aşağıdaki ölçütleri esas alır:
- Düzenlemeler beyan esas alınacak şekilde hazırlanır.
- Zorunlu olmadıkça, işlemin tekemmülü aşamasına kadar belge talep edilmez.
- İş sınavlarına müracaat safhasında sadece sınav için gerekli belgeler istenir; göreve başlamak için gereken belgeler ise sınavı kazananlardan istenir.



BAŞVURU SAHİBİNDEN BİLGİ VE BELGE İSTENMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

- İdarenin görevi gereği kendisinde bulunan bilgi ve belgeler ile daha önce başvuru sahibinden alınarak kurum kayıtlarına aktarılan ve değişmediği başvuru sahibi tarafından beyan edilen belgeler yeniden istenmez.
- İstenen belgenin aslının getirilmesi hâlinde, belgenin fotokopisi, aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.
- Diğer idarelerin elektronik ortamda paylaşımına açtığı bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden istenmez. Ancak, bu bilgi ve belgelere kolayca erişim için gerekli bilgiler istenebilir.



BAŞVURU SAHİBİNDEN BİLGİ VE BELGE İSTENMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

- ❑ Başvuru sahibinden adlî sicil kaydı istenmez, bunun yerine yazılı olarak beyan istenir. Başvurunun form kullanılarak yapıldığı hâllerde, formda adlî sicil beyanı bölümü ayrılır. İdare, beyanın doğruluğunu adlî sicil bilgilerini verebilecek mercilerden teyit eder. İlgili merciler, gerekli bilgileri, teknik altyapısı hazır olan kurumlara elektronik ortamda derhal, diğer hâllerde en geç üç işgünü içinde verir.
- ❑ Başvuruda istenen belgeler, idarece sayma suretiyle belirtilir. İstlenen belgeler arasında, idare tarafından istenecek diğer belgeler veya benzeri belgeler gibi muğlâk ibarelere yer verilmez.
- ❑ Başvuru sırasında istenen formlar idarenin internet sayfasında da yayımlanır.



GERÇEĞE AYKIRI BELGE VERİLMESİ VEYA BEYANDA BULUNULMASI

- ❑ İdare, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alır.



BAŞVURU SAHİPLERİNE MALÎ YÜKÜMLÜLÜKLERİNİN BİLDİRİLMESİ

- ❑ Başvuruları esnasında, ödemek zorunda oldukları malî yükümlülükler, mevzuat dayanakları ile birlikte başvuru sahiplerine açıkça belirtilir.



KURUM İÇİ VE KURUM DIŐI YAZIŐMA

- Kurum içi ve kurum dıŐı görüŐ, bilgi ve belge talep yazıları gnl yazılır. İlgili mevzuatındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, idareler belge taleplerini en geç beŐ gün, bilgi ve görüŐ taleplerini ise en geç onbeŐ gün içinde yerine getirir. İdare, bilgi ve görüŐ yazıları için onbeŐ günü geçmemek üzere ek süre kullanabilir. Bu yazıŐmalar elektronik ortamda da yapılabilir.



BAŞVURUNUN KABULÜ VE SONUÇLANDIRILMASI

- Bizzat yapılan başvurular sırasında başvuru incelenir, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan tamamlatılır. Talebi hâlinde başvuru sahibine alındı belgesi verilir. Sonradan tespit edilen eksiklikler başvuru sahibine bildirilir.
- Başvurular hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılır.
- Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda ilgiliye gerekçesi bildirilir, varsa itiraz mercii ve süresi gösterilir.



YÖNETMELİĞE UYUM

- ❑ İdareler, bu Yönetmelikte öngörülen hususlara ilişkin gerekli her türlü idarî, teknik ve hukukî düzenlemeleri bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde gerçekleştirir.



İLGİNİZ VE SABRINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM....