

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 kademede ve vatandaşa en yakın yerde sunulması

MADDE 3 – (1) Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademeden 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 kademede 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 bulundukları 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:

- a) Düzenlemeler beyan esas alınacak şekilde hazırlanır.
- b) Zorunlu olmadıkça, işlemin tekemmülü aşamasına kadar belge talep edilmez.
- c) İş sınavlarına müracaat safhasında sadece sınav için gerekli belgeler istenir; göreve başlamak için gereken belgeler ise sınavı kazananlardan istenir.
- ç) 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.
- d) İstenen belgenin aslının getirilmesi hâlinde, belgenin fotokopisi, aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.
- e) Diğer idarelerin elektronik ortamda paylaşımına açtığı bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden istenmez. Ancak, bu bilgi ve belgelere kolayca erişim için gerekli bilgiler istenebilir.
- f) 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.
- g) Başvuruda istenen belgeler, idarece sayma suretiyle belirtilir. İstenen belgeler arasında, idare tarafından istenecek diğer belgeler veya benzeri belgeler gibi muğlâk ibarelere yer verilmez.
- ğ) Başvuru sırasında istenen formlar idarenin internet sayfasında da yayımlanır.

Gerçeğe aykırı belge verilmesi veya beyanda bulunulması

MADDE 9 – (1) İdare, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alır.

Başvuru sahiplerine malî yükümlülüklerinin bildirilmesi

MADDE 10 – (1) Başvuruları esnasında, ödemek zorunda oldukları malî yükümlülükler, mevzuat dayanakları ile birlikte başvuru sahiplerine açıkça belirtilir.

Kurum içi ve kurum dışı yazışma

MADDE 11 – (1) Kurum içi ve kurum dışı görüş, bilgi ve belge talep yazıları günlü yazılır. İlgili mevzuatındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, idareler belge taleplerini en geç beş gün, bilgi ve görüş taleplerini ise en geç onbeş gün içinde yerine getirir. İdare, bilgi ve görüş yazıları için onbeş günü geçmemek üzere ek süre kullanabilir. Bu yazışmalar elektronik ortamda da yapılabilir.

Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması

MADDE 12 – (1) 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.

(2) Başvurular hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılır.

(3) Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda ilgiliye gerekçesi bildirilir, varsa itiraz mercii ve süresi gösterilir.

Yönetmeliğe uyum

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) İdareler, bu Yönetmelikte öngörülen hususlara ilişkin gerekli her türlü idarî, teknik ve hukukî düzenlemeleri bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde gerçekleştirir.

Yürürlük

MADDE 13 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 14 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

**KAMU HİZMET ENVANTERİ TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA DİKKAT EDİLECEK
HUSUSLAR**

1- SIRA NO:

Hizmetlere 1'den başlayarak sıra numarası verilecektir.

2- KURUM KODU:

13/8/1991 tarihli ve 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulan, kamu kurum ve kuruluşlarının Devlet Teşkilatı Veritabanında yer alan 14 haneli kodu yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

3- STANDART DOSYA PLANI KODU:

24/3/2005 tarihli ve 2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulması öngörülen standart dosya planındaki kodlar yazılacaktır. 3 haneli ana dosya kodu ile alt düzey kodların tamamı kullanılarak 9 haneye tamamlanacaktır. Kullanılmayan alt düzey kodlar için 0 yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

4- HİZMETİN ADI:

Bu bölüme idarenin yürüttüğü bütün hizmetler açık ve anlaşılır şekilde yazılacaktır.

5- HİZMETİN TANIMI:

Hizmetin mahiyetini belirten bir tanım yapılacaktır.

6- HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI:

Hizmetin yerine getirilmesinde idareye görev, yetki ve sorumluluk veren kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, Bakanlar Kurulu kararı, genelge, tebliğ ve benzeri düzenlemelerin adı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır.

7- HİZMETTEN YARARLANANLAR:

Kurumun sunduğu hizmetten yararlananlar yazılacaktır. Örnek: Vatandaş, sivil toplum kuruluşu, özel sektör veya kamu kurumları.

8- HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/BİRİMLERİN ADI:

Söz konusu hizmeti sunmakla görevli, yetkili veya sorumlu idarenin adı yazılacaktır. Hizmeti yerine getiren idare, bu bölümde yer alan Merkezî İdare; Taşra Birimleri; Mahallî İdare; Diğer (özel sektör vb.) başlıklarının altına ismen yazılacaktır.

9- BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER:

Başvurulu hizmetler için başvuruda istenen belgeler ve bunların dayandığı mevzuatın adı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Hizmet başvuru olmayıp kurumca resen sunuluyor ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

10- İLK BAŞVURU MAKAMI:

Başvurulu hizmetlerde hizmet talebinde bulunanın ilk müracaatını nereye ve hangi makama yapması gerektiği, mevzuat adı ve ilgili madde numarası ile birlikte açıkça yazılacaktır. Hizmet, başvuru bir hizmet değil ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

11- PARAF LİSTESİ:

Başvurulu hizmetlerde, başvuruyu alandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır. Hizmet, başvuru bir hizmet olmayıp resen verilen bir hizmet ise, işlemi ilk başlatandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır.