

Konu : Bartın İlinde Hizmetlerin Yürütülmesinde Uyulması Gerekli Esaslar (Devamlı İç Genelge)

T.C.

BARTIN VALİLİĞİ

Özel Kalem Müdürlüğü

Sayı : B.05.4.VLK.0.74.04.00-529-4698 12/10/2012

Konu : Bartın İlinde Hizmetlerin Yürütülmesinde Uyulması Gerekli Esaslar (Devamlı İç Genelge)

Bartın İlinde; kamu hizmetinin etkinlik, verimlilik, adalet ve eşitlikle vatandaşlarımıza sunmak, vatandaşın beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alarak bilgi ve iş akışını kolaylaştırmak, personelin performansını arttırmak, daha etkin bir kamu hizmeti ve daha koordineli bir çalışma düzeni sağlamak, bürokratik işlemlerin zaman ve kaynak israfına yol açması nedeniyle vatandaş odaklı kamu hizmeti kültürüne geçilmesi hizmetlerinin yürütülmesi konularında titizlikle uyulması gereken esaslar aşağıda sunulmuştur.

#### KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMU VE UYULMASI GEREKEN ESASLAR

Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde hız, kalite, verimlilik ve etkinlik sağlanmalıdır.

Kamu hizmetlerinin sunumunda 31.07.2005 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan" Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik" hükümlerine titizlikle uyulacaktır.

Kamu hizmetlerinin başvuru yapılan kurumun ilk kademesinde sunulması ve sonuçlandırılması esas olacaktır.

Kurumlar kamu hizmetinin sunumunda, edevlet uygulamaları çerçevesinde, gerekli çalışmaları yapacak, vatandaşları bilgilendirici uygulamaları süratle hayata geçirecektir.

Kurumlar oluşturdukları hizmet standartları tablolarını güncel halde bulunduracak ve vatandaşların ulaşımını sağlamak üzere internet sayfaları ile kurum panolarında duyurulmasını sağlayacaklardır.

Özürülülerin kamu hizmetlerine kolayca ulaşımı için, fiziksel ulaşılabilirliğin sağlanması başta olmak üzere gerekli tedbirler alınacaktır.

Ödenek gerektiren hususlarda süratle ödenek istenecek ve gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

Kamu İdarecileri yapmakla yükümlü oldukları kamu hizmetlerini yerine getirirken hizmetin; konulan kurallara uygun olarak işlemlerini sağlamak, ayrıca işleyip, işlemediğini de sürekli olarak denetlemek ve gerekli önlemleri almakla yükümlüdürler.

Kamu personellerinin de, kamu hizmetinin gereği gibi yürütülmesini sağlamak amacı ile kanunların, tüzüklerin ve yönetmeliklerin Devlet Memuru olarak emrettiği ödevleri yerine getirmek, yapılmasını zorunlu kıldığı hususları yapmak, yasakladığı işleri de yapmamakla yükümlüdürler.

Ancak mevzuatın uygulanmasında, ilgili mevzuat hükmünün salt lafzi anlamına bağlı kalınmayacak, ilgili mevzuat hükmünün tümü ve amacı dikkate alınarak yorumlanması sureti ile uygulanması, bu surette mevzuat hükümlerinin zaman ve vatandaşların ihtiyaçları dikkate alınarak hayata geçirilmesi esastır.

Mevzuat hizmetin yapılmaması ve ortada kalması şeklinde yorumlanmayacaktır. Yürütülen bütün iş ve işlemlerle ilgili süreçler gözden geçirilmeli, gereksiz işlemler elenmeli, iş akışı basitleştirilmeli, iş tanımlamaları her personelin işini aksatmadan görmesini sağlayacak açıklıkta ve ayrıntıda yapılmalıdır. İdarenin yürütmekle görevli olduğu bir hizmetin işleyişindeki aksaklık veya boşluk olarak tanımlanabilen hizmet kusuruna dolayısıyla, hizmetin kötü ya da geç işlemesine veya hiç işlememesine meydan verilmemelidir.

Bu nedenlerle; İlimizdeki hizmetlerin yerine getirilip yürütümünde kamu menfaati ve hizmet gereklilikleri içinde yukarıda değinilen hususlara riayet esas olacaktır.

## KAMU GÖREVLİLERİ – VATANDAŞ İLİŞKİLERİ

Kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapmakta olan kamu görevlileri vatandaşlara karşı sorumlu olduğu anlayışı içerisinde olmalıdır. Hizmetleri sırasında vatandaşa karşı; güler yüzlü, saygılı ve adaletli davranılacak, süratli ve işi tamamlayıcı bir bakış açısıyla sorunlara yaklaşacak, müracaat sahibinin haklı talebine tatmin edici cevaplar verilecek, alçak gönüllü olunacaktır.

Kamu görevlileri ile vatandaş arasındaki etkili ve verimli bir iletişim ortamının oluşturulması, kamu hizmetlerinde de verimlilik artışına neden olacaktır.

Kamu görevlilerinden iyi davranış ve ilgi beklemek her vatandaşımızın anayasal hakkıdır.

Vatandaşlarımızın iş ve işlemleri, sorunları, şikayetleri ve dilekleriyle ilgilenmek, işlem süreçlerini takip etmek ve yerine getirmek kamu görevlisinin görevlerindedir.

Vatandaşın işinin ilk başvurduğu kuruluşta çözümlenmesi, talep edilen hizmet kurumun kendi iş ve işlemleri dışında ise ilgili kurum ve kuruluşa yönlendirilmesi esastır.

Kamu görevlileri hizmetlerin sunumunda tüm vatandaşlarımıza kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak eşit ve adil davranılmasını sağlanacak, eğitici ve yol gösterici olunacak, imtiyaz tanınmaksızın, ayırım gözetilmeksizin, dairelerdeki iş akışı çabuklaştırılacak, aksamalara yol açan sorunlara çözümler bulunacak ve amirleri aşan sorunlar öncelikle ilgili Vali Yardımcısına, gerek duyulduğu takdirde ilgili Vali Yardımcısı tarafından Vali'ye getirilecektir.

Çalışma mekanında ziyaret uygulaması zaman israfı ve verimlilik düşüklüğüne yol açtığından, ziyaret uygulamalarında zaman ve mekan sınırlamasına gidilecektir.

Vatandaşların hizmetlerle ilgili olarak başvuruda bulunacağı sırada kullanabileceği mümkün olan her işlem için Standart Başvuru Formları oluşturulacaktır. İşlem sonuçlarından vatandaş bilgilendirilecektir.

Sunulan hizmetin vatandaş ihtiyaçlarına ve tercihlerine uygun olması için periyodik olarak anket ve analiz çalışması yapılacak, elde edilen sonuçlar doğrultusunda sunulan hizmetlere ilişkin süreç ve yöntemler sürekli gözden geçirilecektir.

#### ÇALIŞMA DÜZENİ

Hizmetlerin yerine getirilmesinde karşılaşılan güçlükleri zaman geçirmeden bir sonuca ulaştırılması, her konuya dürüst ve tarafsız olarak yaklaşmak ve vatandaşla kamu görevlilerinin iki yönlü iletişim içinde olmaları kamuoyunda olumlu ve kalıcı bir imajın oluşmasını sağlayacaktır.

Geleneksel olarak devletine bağlı olan vatandaşlarımızın güvenini sarsacak davranışlardan kesinlikle kaçınılacaktır.

Mümkün olduğu takdirde, yoğunluk olan kurum ve kuruluşlarda elektronik numarator sistemi oluşturulacaktır.

Her düzeydeki yönetici, kamunun olumlu imajı üstün bir gayret içerisinde olmalıdır. Yönetim sistemi kendisini kendi kendini yenileyen ve geliştiren bir yapıya kavuşturmalıdır.

#### KAMU BİNALARININ TERTİP VE TEMİZLİĞİ

Kamu kurumlarındaki tüm büro ve bölümlerin her zaman itinalı ve düzenli olacak ve yöneticiler bu konularda gerekli denetimleri yapacaklardır.

Kurum içinde iş takibini kolaylaştırmak için yerleştirilmiş olan yön levhaları kurum için bir ölçüdür. Bu hususların temini bakımından resmi dairelerdeki; kirlilik, dağınıklık son bulacak, binaların çevresi temiz tutulacak, merdiven ve koridorlar ve tuvaletler temiz olacaktır.

Kurumlar, mimarisi, temizliği, dizaynı, fiziki durumu, biçimi, cephesi, dış aydınlatılması, tabelası logoları ile taşıma araçları, otopark alanlarının durumu, kullandığı araç ve gereçleri bakımından hizmete hazır halde bulunacaktır.

Bu konularda kurumlarda bir amir tayin edilecek, hizmetin sürekliliđi bu amirce sağlanacak ve sürekli denetlenecektir.

Binaların bakım ve onarımı için mevcut ödenekler yetersiz ise, ödenek temininin sağlanması için de gerekli gayret gösterilecektir.

## DİSİPLİN

Disiplin; karşılıklı sevgi, saygı ve güvene dayalı olarak tesis edilmesi gereken bir olgudur.

Her birimde çalışanlar arasında, aynı zamanda amir ve çalışanlar arasında iş disiplini sağlanacaktır.

Amirler, çalışanların görevlerinin yerine getiriliş standartlarını ve şekillerini vatandaşın rahatı ve ihtiyaçları doğrultusunda sistematize edilmesini sağlayacaktır.

Her amir, disiplini temin ve devam ettirmekle görevlidir. Alınan emir mevzuat çerçevesinde yapılacak, verilen emir yaptırılacaktır.

Meslek ve görgü kurallarına uyulacaktır.

## ÇALIŞMA SAATLERİNE UYUM

Kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticileri çalışanlarının mesai saatlerine uygun çalışmalarını sağlayacak, işe geç gelme ve işten erken ayrılma önlenerek ve bu konuda gerekli denetlemeleri yapacaklardır. Gerekli hassasiyeti göstermeyen görevliler hakkında yasal işlem başlatılacaktır.

Vali Yardımcıları kendilerine bağlı daireleri çalışma saatlerine gösterilen riayet açısından da sıklıkla denetleyecektir.

Mesai saatinin bitmesine rağmen bekleyen vatandaşın işinin görülmesine devam edilecek, hizmetin görülmesinde aksamaya meydan verilmeyecektir.

## YETKİ DEVRİ

Yetki devri yöneticinin sahip olduğu yetkilerin bir bölümünü astlarına devretmesidir.

Yöneticilerin her işi kendilerinin yapması mümkün olmadığından yetki devri yapılan astlara belli sınırlar içerisinde özgürce hareket edebilme ve sorunları çözüme kavuşturma inisiyatifi verilmelidir.

Yetki devrinde hangi yetkilerin devredildiği açıkça ve yazılı olarak belirtilmeli, yasal olarak devri mümkün olmayanlar yetkilerin devrinden kaçınılmalıdır.

Çalışanlar, görevleriyle ilgili yetkilerini ve sorunlarını iyi bilmeli ve uygulamalıdır.

Verilen yetki, yetkiyi devreden açısından tüm sorumluluğun da devredilmesi anlamına gelmediğinden zaman zaman bilgi alınmalı ve denetim yapılmalıdır.

## TOPLANTI YÖNETİMİ

Toplantılar, yöneticinin iş ortamına özgü günlük araçlardan olup, bilgi alışverişinde bulunma ya da problemleri belirleme, çözme, karar alma ana işlevlerine bağlı olarak yapılmaktadır.

Pek çok kişiye kısa zamanda bilgi aktarmak, bir karar almak, aynı anda bilgilendirilip, koordinasyon içinde çalışmak, aynı konu ile ilgili farklı görüşlere ihtiyaç duymak, belirli bir durumda görevin yerine getirilmesi için işbirliği yapmak veya gereken bilgi ve deneyimin tek bir kişinin kafasında bulunmadığı, birçok insanın deneyim ve bilgisinin bir araya getirilmesinin gerekmesi hallerinde toplantı yapılacaktır.

Toplantılar sıradan ve zaman israfına yol açan bir etken durumuna sokulmayacaktır.

Toplantıya katılanların ön hazırlık yapması bakımından, gereken bilgi ve malzemelerin erken bir tarihte ellerine geçmesi sağlanacaktır.

Toplantı tutanaklarında gerekli hallerde kimin, neyi, ne zaman yapmayı taahhüt ettiği açık olarak ortaya konulacaktır.

Valilikte yapılacak toplantı ve görüşmelerde kurum ve kuruluşların birinci derecede yetkilisinin katılması asıl olacaktır. Gerekmesi halinde teknik personel bulundurulacaktır. Bu konuda takım çalışmasını güçleştirecek tutum ve davranışlardan kaçınılacaktır.

Kurumların yapacağı toplantılarda ilgili Vali Yardımcısı bulunacaktır.

Kanunen gizlilik özelliği bulunmayan bütün toplantıları, halkın katılımı ve izlemesine imkan vermek üzere, katılma ve izlemeye uygun fiziksel mekanlarda gerçekleştirilecek ve bu toplantılar önceden halka duyurulacaktır.

Toplantı sonuçları ve alınan kararlar halka ilan edilecek ve isteyenlerin istifadesine sunulmak üzere basılı olarak sunulacaktır.

Kanunen gizlilik özelliği bulunanlar hariç, vatandaşların hizmetlerle ilgili tüm bilgi ve belgelere ulaşabilmesi sağlanacak, bu amaçla internet teknolojilerinden azami ölçüde faydalanılacaktır.

## ZAMAN YÖNETİMİ

Zaman geri kazanılamayan tek kaynak olduğundan, zamanın yönetilmesi çalışanlar ile kurum ve kuruluşlar için bir zorunluluk haline gelmiştir.

Zamanı etkili ve verimli şekilde kullanabilmek, zaman planlamasını en iyi şekilde yapmak iş ve işlemlerin akışını hızlandıracak, aynı zamanda bu durum kamu görevlileri, yöneticileri ve vatandaşlar açısından da memnuniyet sağlayacaktır.

Bu nedenle; Devlet daireleri boş zaman geçirilen, sohbet yerleri haline getirilmeyecek, zaman israfına ve verim düşüklüğüne fırsat verilmeyecek, mesainin her dakikası kamu hizmetine tahsis edilecektir.

Verimsiz toplantılar, geziler, işleri sürünceme de bırakma, ağırdan alma önlenecek, telaşın doğurduğu sorunlara meydan verilmeyecektir.

Yapılması, hiçbir sonuç getirmeden yalnızca zaman israfına yol açan işlemler belirlenecek ve bunlar bertaraf edilecektir. Çalışmalarda sistemli, programlı ve titiz olunacaktır.

Kamu görevlileri, kendilerinin israf ettikleri zamanın hizmet ettikleri diğer insanların zamanı olduğunu unutmayacaklardır.

## PLANLAMA

Planlama; bir amacı gerçekleştirmek için en iyi hareket şeklini seçme ve geliştirme niteliği taşıyan bilinçli bir süreçtir.

Plansız bir yönetimden söz etmek de imkânsızdır. Her konuda, planlama yapılarak, zaman ve emeğin boşa harcanması azaltılacaktır.

Kurumlardaki tüm faaliyetler planlanacak, planlamada görevin yapılmasını sağlayacak hareket tarzları iyi tanımlanacak, en uygun maliyetli olanlar seçilecektir. Kamu görevlileri yeni yöntemleri kullanmayı gerektiren değişimlere açık olacaktır.

Bakanlık merkez ve taşra birimleri ile valilik, kaymakamlık ve yerel yönetimler yürüttükleri kamu hizmetlerinin sunumu ve personelin performansını geliştirmek için, vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını da dikkate alarak ve katılımcı bir anlayışla hedeflerini belirleyecek ve bu hedefleri gerçekleştirmek üzere "stratejik planlar" yapacaklardır. Belirlenen stratejiler "eylem planları" na dönüştürülerek uygulamaya konulacaktır.

Planların etkili bir şekilde uygulanabilmesi ve yenilenebilmesi için, birimler içerisinde yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya doğru karşılıklı bilgi akışını süratli ve etkin bir şekilde sağlayacak bir iletişim sistemi oluşturulacaktır.

## İNNOVASYON (YENİLEŞİM)

Yenileşim (İnovasyon); yeni fikirlerin (ürün, metot veya hizmet gibi) değer yaratan çıktılara dönüşme sürecidir.

Yenileşim, keşfedilmemiş olanı icat etmeyi değil; değer yaratma yollarını keşfetmeyi hedefler. Üretkenliği artıran en önemli araç inovasyondur.

Gelişmiş Ülkelerin tamamı ve gelişmekte olan ülkelerin önemli bir kısmı yenileşimi önemli bir araç olarak görmekte ve diğer tüm araçlarını kapsayacak şekilde tasarlamaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşları yenilikçiliği (inovasyon) kurum kültürü olarak benimseyecek ve yenilikçi hizmetleri / uygulamaları sürekli yapabilme yeteneği kazanacaklardır.

Yönetim sisteminin kendisini, kendi kendini yenileyen ve geliştiren bir yapıya kavuşturmak ve çalışanları performanslarını sürekli geliştirmek, yeteneklerini yönetime ve hizmetlere yansıtmak oldukça önemlidir.

## İL İDARESİ VE KOORDİNASYON

5442 Sayılı İl İdaresi Kanununda;

İl İdaresi başlığı kapsamında (m.326/35); İl Memurlarının Tayin Usulü (m.68),

Valilerin Hukuki Durumları, Görev ve Yetkileri (m.912),

Valilerin Teftiş ve Denetleme Yetkileri (m.1320),

Vali ile İl İdare Şube Başkanlarının Münasebetleri (m.2125),

Valilerin Devir ve Teftiş Yetkileri (m.26) esaslara bağlanmıştır.

5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun;

4.maddesi gereğince, bu maddenin son fıkrasında belirtilen adli ve askeri teşkilat dışında kalan Bakanlıkların kuruluş kanunlarına göre İllerde lüzumu kadar bulunan teşkilatı ve bu teşkilatın her birinin başında bulunan il idare şube başkanları ile bunların emri altında çalışan İlin ikinci derecede memurları il genel idaresinin başı ve mercii olan Valinin emri altında çalışmaktadır.

9.maddesi gereğince