



GENELGE 2023-1



Kamu hizmetlerinin kaliteli, süratli, etkili ve verimli olması; kamu yönetimi mekanizmasının sağlıklı bir şekilde işlemesi, vatandaşlarımızın Devlete olan itibar ve itimatlarının artması ve demokrasilerde "Devletin, sadece emreden değil, aynı zamanda hizmet üreten bir teşkilat olması" açısından, aşağıda belirtilen hususlarda azami hassasiyet gösterilecektir.

1) Kamu kurum ve kuruluşları alacakları kararlar ve yapacakları icraatlar ile "hayatı kolaylaştırmayı ve insanın mutluluğunu" esas alacaklardır.

2) Amir ve memurlar arasında sevgi ve saygı esas olacak, bu durum mesai içi ve dışında da devam edecek ve Devlet memuru vakarı ile hareket edilecektir.

3) Vatandaşların dilekçelerine yasal süresi içerisinde cevap verilecek, vatandaşın işlemi henüz tamamlanmamış ise işlemin seyri, safahatı, akıbeti, sonucu hakkında 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun ilgili hükümleri uyarınca müracaat sahibine bilgi verilecektir. Bütün kurumlarda yapılacak müracaatlara cevap vermek üzere yeteri kadar personel görevlendirilerek ve konu birim amirlerince de takip edilecektir.

4) İlimiz, Açık Kapı Şube Müdürlüğü ve Sorgun Açık Kapı Şube Şefliğine başvuru yapan vatandaşların kamu hizmetine kolay erişiminin sağlanması, başvuruların hiçbir boşluğa mahal vermeden hızlı bir şekilde sonuçlandırılması, kamu hizmetlerinde memnuniyetin artırılması maksadıyla başvuru cevaplama süreleri belirlenen süre (en geç 7 iş günü) içerisinde cevaplanacaktır. Verilen cevapların kişiye özel, açık ve net olması noktasında tüm kurumlarımızca hassasiyet gösterilecek olup konu birim amirlerince de bizzat takip edilecektir.

5) Evrak tekidine izin verilmeyecektir. Resmi yazışmalar, Cumhurbaşkanlığınca yayımlanan ve 1 Temmuz 2020 tarihinde yürürlüğe giren Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğe göre yazılacaktır.

6) Kurumlarda ve Kurumlara ait alanlarda bayrak ve portreler kontrol edilecek, eskimiş ve yıpranmış olanlar değiştirilecektir.

7) Kamu Kurum ve Kuruluşları, okullar ve belediyelerin Atatürk büstü ve Atatürk köşelerinin bakımı, temizliği ve çevre düzenlemesinin (çiçek ve çim) sağlanmasında gerekli özen gösterilmelidir.

8) Devletin araç ve gereci, özel işlerde kullanılmayacaktır.

9) Resmi binaların gerek dış mekân şartları ve gerekse iç mekân açısından fiziki şartlarının (kabloların toplanması, boya badanaların temiz ve düzenli olması vb. hususlar olmak üzere) iyileştirilmesi için azami gayret gösterilecektir.

10) Mesai saati başladığı zaman, olağanüstü haller hariç olmak üzere, hiçbir mazeret memurun dairesinde olmamasını haklı göstermeyecektir. Bu nedenle bütün dairelerde mesai devam cetveli tutulacak, konu sıralı amirler tarafından takip edilecektir.

11) Kurumlar tarafından verilen hizmetlerin iyi ve kaliteli olduğunu "zannetmek" ile verilen hizmetlerin gerçekte de iyi ve kaliteli olup olmaması ayrıdır. Bu nedenle, kurum tarafından verilen hizmetlere olabildiğince halkın gözü ile de bakılarak, nasıl daha iyi hizmet verilebileceği hususu sürekli araştırılacaktır.

12) Bir insanın doğumundan ölümüne kadar her dakika ve saati hayatının bir parçasıdır. İnsanın kendi iradesi dışında bu parçaların en küçüğü üzerinde dahi tasarrufta bulunmak, insan hayatına kısmi tecavüzdür. Kurumlar yönetim anlayışında bu esası benimseyecekler ve görevlerin yürütümünde vatandaşların gereksiz yere zaman kaybetmemesi için bütün önlemleri alacaklardır. Halk ile ilişkilere çok önem verilecek, resmi kurum ve kuruluşlara iş için gelen vatandaş ayakta dinlenilmeyecek, vatandaşların ne kadar süre ile bekleyeceğini bilebilmesi ve daha medeni bir iş takibi açısından numarator vb. sistemlere geçilecek, işlerin yoğun olduğu ve Devletin vitrini konumunda olan Tapu, Hastane, Nüfus, Sağlık Ocağı, Karakol gibi birimlerde vatandaşların sırasını oturarak bekleyebilmesi ve numarator sistemi konulması için gerekli önlemler en kısa sürede hayata geçirilecek, vatandaşlarımızın resmi dairelerden memnun olarak ayrılmaları için bütün imkânlar seferber edilecektir.

13) Kurumlar tarafından hizmet verilirken, "Devletin vatandaşları arasında ayırım yapmayacağı" temel prensibi ile Anayasanın 10' uncu maddesindeki "eşitlik" ilkesi daima göz önünde bulundurulacaktır.

14) Herhangi bir kurumdaki herhangi bir işlem kurumlar tarafından belirlenen süre içerisinde tamamlanabiliyor ise o işlem o sürede tamamlanacak ve vatandaşa da güler yüzle takdim edilecektir. Gerek süreyi aşan kısmın ve gerekse asık suratla verilen hizmetin Valiliğimiz tarafından hak ihlali olarak değerlendirileceği bilinmelidir.

15) Kamu kaynaklarının tasarruf tedbirlerine titizlikle uyularak kullanılması hususunda azami titizlik gösterilecektir.

16) Kamu hizmetlerinde saydamlık ve vatandaşa yol gösterici olma vazgeçilmez olacak, bu kapsamda kurumlar tarafından vatandaşın sık karşılaştığı konularla ilgili olarak küçük ve sade el broşürleri hazırlanıp dağıtılacaktır.

17) Kurumlarda sorun üretmek değil, sorun çözücü olmak esas olacak; bürokrasiye teslim olunmayacak, bürokrasi ve tükenmişlik hastalığı ile mücadele edilecek; iş yokuşa sürülmeyecektir.

18) Kararların alınması ve uygulanması aşamalarında mümkün olan en üst düzeyde halk katılımı ve açıklık sağlanacaktır. Bunu sağlamak üzere, yapılan çalışmalar ve özellikle harcamalar kamuoyuna bildirilecek, gizlilik özelliği bulunmayan toplantılarda halkın toplantıya katılması ve toplantıları izlemesine imkân verilecektir.

19) Adalet duygusu, idarenin bütün eylem ve işlemlerinde temel alması gereken en yüce değerdir. İdare, bu değeri yüceltecek ve yönetiminde adil olacaktır.

20) Kurumlar hukukun üstünlüğü ilkesini tam olarak benimseyecekler ve hukuk kurallarının tarafsız, tavizsiz ve eşit uygulanması sağlanacaktır.

21) İnsan hakları kullanımının en üst düzeye çıkarılması, insan haklarının korunması ve kötü muamelenin önlenmesi öncelikli hedeflerimizden olacaktır. Kurum ve kuruluşlar hizmetinde olduğu vatandaşa saygılı olacak, vatandaşa kötü muameleyle asla müsamaha gösterilmeyecektir. Vatandaşın kötü muamele ile ilgili şikâyetleri kurum amirleri tarafından öncelikle işleme alınacak, başlatılan işlem ve sonucundan Valilik Makamına bilgi verilecektir.

22) Yolsuzluğun toplumsal düzeni ve dokuyu tahrip eden ve kamu kaynaklarını heba eden bir hastalık olduğu gerçeği göz önüne alınarak kurumlar kendi içlerinde yapacağı denetimlerde bu hususa özel önem vereceklerdir. Ayrıca Valilik Makamı'nın yürüteceği denetimler sırasında konuya özel önem verilecektir.

23) Kurumlar ve çalışanlar olarak vizyon ve misyon sahibi olunacak, her bir kurumun varlık sebebi ortaya konularak o amaca ne denli ulaşıldığı ve ulaşılabileceği sorgulanarak hep daha iyi ve güzel hizmeti arayan bir yönetim anlayışı benimsenecektir.

24) Değişime ve dönüşüme açık olunacak ve kanunlar çerçevesinde inisiyatif kullanılmaktan kaçınılmayacaktır.

25) Kurum ve kuruluşlar olabildiğince sivil toplum ile iş birliği yapacaklar, var olan toplumsal potansiyeli harekete geçireceklerdir.

26) Kurum ve kuruluşlar tarafından görev alanlar ile ilgili olarak hizmetin iyileşmesi anlamında ilimiz dahilinde gidişatı değiştirecek projeler hazırlanması ve proje esaslı çalışılması önem arz etmekte olup değerlendirmelerde bu tür çalışmalar kriter olarak alınacaktır.

27) İlçe Kaymakamlıkları ile Kurum ve Kuruluşların amirleri kendi görev alanları ile ilgili olan ve bilmemi gerektiren hususları takdir edip zamanında bizzat tarafıma bildireceklerdir.

28) Süresi olan işler başta olmak üzere açılış, kapanış törenleri, Devletin tedbirini önceden almasına yönelik öneriler ve benzeri konular Kaymakamlıklar, Kurum ve Kuruluşların amirleri tarafından takdir edilerek, makul denilebilecek bir süre öncesinden bizzat tarafıma bildirilecektir.

29) Kurum ve Kuruluşların amirleri il için önemli konuları imzaya ve arza bizzat kendileri getirecekler ve konuya hâkim olacaklardır.

30) İşlerin yürütülmesi ve takibi ile ilgili olarak "yazmak" ile yetinilmeyecek, olumlu sonuç alabilmek için gerekiyorsa konu bizzat ve elden ciddiyetle takip edilecektir.

31) Tarafımdan sözlü olarak sorulan herhangi bir konuyla ilgili olarak; azami bir saat içerisinde konunun seyri, safahatı, akıbeti muhtemel gelişmeleri ve öneriler ile konuya hâkim olunarak telefon ile veya yüz yüze Makam'a bilgi verilecektir. Şayet konuya vakıf olunması bir saatlik süreyi geçecek ise, azami bir saat içerisinde olabildiğince tatmin edici olmak üzere ön bilgi verilecek ve ayrıntılı bilgi daha sonra verilecektir.

32) Herhangi bir konu ile ilgili olarak Makamca verilen talimatlar bizzat ilgisince takip edilecek, neticesinden Makam'a bilgi verilecektir.

33) İl Müdürlerimiz tarafından ilçelere ziyaret düşünülmesi halinde öncesinden mesaj yahut telefonla Makam'a bilgi verilecek, aksi bir talimat gelmedikçe normal programa devam edilecektir. İl Müdürlerimiz ilçede önce İlçe Kaymakamı'nı ziyaret edecek, kurumuyla ilgili konuları istişare ederek o günkü ziyaret konusunda bilgilendirecektir.

34) Bir konu gerek kurum amirinin ihtiyaç duyması üzerine ve gerekse verilen bir talimat üzerine makama arz edilmesi halinde konuya her yönüyle hâkim olunarak sunulacak, verilen talimat bir başkasına havale edilerek sunulmayıp bizzat kurum amiri tarafından sunulacaktır.

- 35) Valilik programı ile bölge teşkilatı olan kurumların programı arasında çelişki olması durumunda Valilik programı geçerli olacaktır.
- 36) Kamu kurum ve kuruluşlarının müdür ve amirlerinin telefonları hafta içi ve hafta sonları sürekli açık olacak, zaruri haller dışında kurum amirine ulaşılamaması hali kabul edilmeyecektir.
- 37) Tarafımdan verilecek yazılı veya sözlü talimatlar ile ilgili olarak sorunun çözümü konusunda azami gayret gösterilecektir.
- 38) Harcama Birim Amirleri, Harcamacı Birimleri en az 6 ayda bir denetleyecek; denetleneceklerin vergi, SGK vb. yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğini kontrol edecektir.
- 39) Şehit Aileleri ve Gaziler sıklıkla ziyaret edilerek makul talepleri karşılanacaktır.
- 40) Şehitlikler sıklıkla kontrol edilecek bakımları yapılacaktır.
- 41) Kamu araçlarının bakımları periyodik olarak yapılacak, yetkisiz araç kullanıma izin verilmeyecektir.
- 42) Yaşlı ve engelli vatandaşlarımızın Sosyal Hizmetler ve Vakıflarca ziyaretleri sağlanacak, hayatlarını kolaylaştırıcı projeler hayata geçirilmeye gayret edilecektir.
- 43) Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları; yardım dosyalarını güncelleyecek, 2022 Sayılı Kanun kapsamında raporlu vatandaşlarımızın raporları durumlarına göre güncellenecektir.
- 44) İlimiz genelindeki yatırımlar ilgilileri ve Kaymakamlarımla takip edilecek, yeni yatırım planları İlçe Kaymakamları ve Valiliğimizce istişare edilerek yapılacaktır.
- 45) İlimiz genelinde yapılan yatırımlar ilgili Müdürlükler ile İlçe Kaymakamları ve Vali Yardımcılarımızla takip edilecek, denetlenecek, kamu kaynaklarının doğru, yerinde ve nitelikli kullanılması sağlanacaktır.
- 46) İl Özel İdaresi iş makineleri haftalık, aylık programlar şeklinde çalıştırılacak, araçların çalışmaları araç takip sistemi üzerinden denetlenecek, bitmeyen çalışmalar hakkında Valiliğe sözlü bilgi verilecektir. Ayrıca sahada çalışan personelin tanınırlığı açısından tektip yekek yahut benzeri tanıtıcı kıyafet giymeleri sağlanacaktır.
- 47) İlimiz genelinde yapılacak tüm ihalelerin eşit, şeffaf, herkese açık şekilde yapılması esastır. Teknik bakımdan özellik arz eden kurumlar hariç tüm kurumlar ve de Köylere Hizmet Götürme Birlikleri bu kurala uyacaklardır.
- 48) İlimiz genelindeki tüm kamu kurum ve kuruluşları iş güvenliği yasası çerçevesinde iş güvenliği tedbirlerini alacak güvenlik riski oluşturan durumlar bertaraf edilecektir.
- 49) Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Vergi-SGK vb. yükümlülükleri zamanında yerine getirilecek herhangi bir cezai müeyyideye düşülmeyecektir.
- 50) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personel iş güvenliği mevzuatına uygun çalıştırılmasına riayet edilecektir.

Yukarıda belirtilen çalışma ilkelerinin hayata geçmesinden birinci derecede Kurum ve Kuruluşların amirleri sorumludur.

İşbu Genelge Kurum ve Kuruluşlardaki tüm personele imza karşılığı tebliğ edilecek ve anlatılacaktır.

Sayılan hususlara uyulması ve kamu hizmetlerinin bu çerçevede yürütülmesi için Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 126.maddesi ile 5442 İl İdaresi Kanunu'nun 3,4,9,10,11,13,14,15,16,17,19,21,24, 26'ncı maddeleri ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde alınan bu kararlara uyulması, yerine getirilmesi ve uygulanması zorunludur.

Bilgilerinizi, gereğini ve herhangi bir aksaklığa meydan verilmemesini önemle rica ederim.

Mehmet Ali ÖZKAN
Yozgat Valisi