

T.C.
ÇANKIRI VALİLİĞİ

Sayı : B.05.4.VLK.0.18.04.00-010.06-4112
Konu : Kamu Hizmetlerinin Yürütümü

09/09/2011

GENELGE NO: 1

Kamu hizmetlerinin kaliteli, süratli, etkili ve verimli olması, kamu yönetimi mekanizmasının sağlıklı bir şekilde işlemesi, vatandaşla kamu hizmeti sunucusu Devlet arasında anlamlı bir ilişki düzlemi yakalanması açısından, aşağıda belirtilen hususlarda azami hassasiyet gösterilecektir.

1- Kamu kurum ve kuruluşları alacakları kararlar ve yapacakları icraatlarla "vatandaş odaklı" bir anlayış içerisinde olacaklardır. Bu bakış açısının doğal sonucu olarak, başta yöneticiler olmak üzere, kamusal hiyerarşi içerisinde yer alan bütün kamu görevlileri hizmet için vatandaş beklemek yerine, hizmeti yeni bir formatla vatandaşın en uygun biçimde yararına sunmaya çalışacaklardır.

2-Amacı, hedefi ve yöntemi belirlenmemiş çalışma ve harcama şekli terk edilerek, proje bazlı yöntem benimsenecektir. Bu çerçevede, kuruluşun "misyon"u ve "vizyon"u belirlenerek, öngörülen misyon ve vizyona uygun projelerle kamuoyu önüne çıkılacaktır. Şu anda rutin olarak görülen ve bu şekilde yürütülen kimi kamu hizmetleri dahi; acaba bu hizmet en etkili ve verimli olarak nasıl yürütülebilir? sorusu ile yeniden değerlendirmeye alınacaktır.

Kurumların varlık sebebi olarak neyin esas alındığı, bu amaca ne derece ulaşıldığı her aşamada sorgulanarak, hep daha iyi ve kaliteli hizmeti arayan bir yönetim anlayışı benimsenecektir.

3-Kamu kurum ve kuruluşları hizmetlerinde "hesap verebilirliği" önceleyeceklerdir. Bu çerçevede, hizmetlerini rakamlarla ölçülebilir, anlaşılabilir ve yorumlanabilir bir hale getirecekler; yıllık hedefler koyarak, bu hedefleri yıl içerisinde uygulamak üzere etaplayacaklardır.

Şüphesiz saydam bir yönetim aygıtı oluşturulması, hesap verme kültürünün yerleşmesi için etkili bir yöntemdir. Bu bakımdan özellikle ihale işlemlerinin kurumun web sayfasından takip edilmesine ilişkin şartlar hazırlanacaktır.

4-Kararların alınması ve uygulanması sırasında başta sivil toplum kuruluşları olmak üzere vatandaşların katılımı için olabildiğince ortam hazırlanacaktır. STK'ların, aksine bir karar alınmayan her türlü kamusal toplantıya katılımı teşvik edilecektir.

5-Kamu yönetimi açısından koordinasyon, kurum ve kuruluşlarıyla personelin çabalarını birleştirmek, zaman açısından uyumlu kılmak ve amaca varmak için iş ve eylemlerin birbiri ardına gelebilmesi, birbirlerini tamamlaması ve olabildiğince bir hizmetin yürütümü sırasında başka hangi hizmete katkı sağlanabileceği değerlendirilerek, adına katkı üretilebilecek kamu kurumu durumdan haberdar kılınacaktır.

Bu bakımdan, özellikle birden fazla kamu kurumundan takip edilmesi gereken dosyalar için dosyanın ilk teslim edildiği idare, sonraki işlem basamaklarında işi memurları vasıtasıyla yürütecek, vatandaşların kamu kurumları arasında koşuşturmasına neden olunmayacaktır. İşlemlerin niteliğine göre cevap verme süresi değişmekle birlikte, olabildiğince “derhal” sonuç alınması için hazırlıklı olunacaktır. Bu yöntem, özellikle sosyal devlet ilkesinin cari olduğu durumlarda öncelikle uygulanacaktır.

Koordinasyonun zorunlu olduğu bir başka durum da toplantılardır. İl'deki kuruluşlarımızın ilçelerden de katılım bekledikleri toplantılar için Valilik “Olur”u alınırken, o hafta içerisinde başka kamu kurumlarının toplantısı olup olmadığını, olur yazısının bir paragrafı içerisinde belirteceklerdir. Böylece, olabildiğince toplantılar için aynı günün planlanabilmesi temin edilerek zaman ve araç tasarrufu sağlanacaktır.

Bu bağlamda bir başka husus ise yürütülmeye çalışılan kamu hizmetinin tetikleyebileceği diğer kamu hizmet türlerini de dikkate almaktır. Örneğin bir spor etkinliği ile turizm ve kültürel değerler arasındaki ilginin kurulması ya da sağlık taraması için gidilen yerleşim yerinde sosyal destek ihtiyacı olan vatandaşların tespit edilmesi gibi çeşitli konulardır.

6-Kamu kurum ve kuruluşları hukukun üstünlüğü ilkesini tam olarak benimseyecekler ve hukuk kurallarının tarafsız, tavizsiz ve eşit uygulanması sağlanacaktır.

Bu çerçevede “adalet” duygusu, idarenin bütün eylem ve işlemlerinde temel alınması gereken en yüce değer olarak kabul edilecektir. İdare, bu değeri yüceltecek ve yönetiminde adil olacaktır.

7-Hükümetimizin insan hakları konusunda takındığı tavrın bütün kamu kuruluşları tarafından net bir şekilde anlaşılması esastır. İnsan haklarının korunması ve kötü muamelenin önlenmesi yalnızca güvenlik birimlerinin uyması gereken bir kural değildir. Bu bakımdan, insana saygı prensibi içinde her kamu kuruluşu hizmetlerini vermeyi temel yöntem olarak benimseyecektir. Vatandaşın kötü muamele ile ilgili şikâyetleri kurum amirleri tarafından öncelikle işleme alınacak, başlatılan işlem ve sonucundan Valilik Makamına bilgi verilecektir.

8-Bilgi edinme hakkı ve dilekçe hakkı Anayasamızda ve ilgili kanunlarda (4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun) vatandaşlarımız açısından yaşamsal önemi haiz haklardandır. Bu bakımdan, vatandaşların yukarıda sözü edilen yasalar uyarınca kamu kuruluşlarından talep ettiği hususlar titizlikle yerine getirilecektir.

Bu gibi dilekçelere yasal süresi içerisinde cevap verilecek, vatandaşın işlemi henüz tamamlanmamış ise işlemin geldiği nokta ile ayrıca sonucu hakkında müracaat sahibine bilgi verilecektir. Bilgi edinme hakkı ve dilekçe hakkının kullanılması işlemlerini yürütmek üzere her kamu kuruluşu bünyesinde özel bir masa oluşturulacaktır.

9-Yolsuzluk, kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması karşısındaki en büyük engel, toplumsal düzeni ve dokuyu tahrip eden bir hastalıktır. Yolsuzluklarla mücadeleye bu bakımdan özel önem verilecektir.

10-Mesai saatlerine uyum yalnızca memurlar açısından yerine getirilmesi gereken

zorunluluk değil, aynı zamanda kamunun zaman kaynağının israf edilmeden kullanılmasının bir aracıdır. Bu nedenle bütün kurumlarda “günlük devam izlenimi” düzenli olarak tutulacak, mesaiye devam konusu sıralı amirler tarafından takip edilecektir.

Valilięimce bu konuda yapılan denetimlerde görölen eksikliklerden o kurumun amiri bizzat sorumlu tutulacaktır.

11-Kamuoyunun statükoculuk diye vasıflandırdığı, çözüm üretmekten ziyade sorun üreten yönetim anlayışından uzak durulacaktır. Değişime ve dönüşüme açık, inisiyatif kullanan, çare üreten model benimsenecektir. Bu çerçevede sorunların teşhisi ve çözüm için mevcut şartlar dahilinde nelerin yapılabileceği/yapılabildiği üzerinde durulacaktır.

Yukarıda yeni bir yönetim modelinin olmazsa olmazları kayıtlanmıştır. Bu ilkelerin hayata geçirilmesinden ve bu Genelgenin çalışanlarınca benimsenmesi için her türlü tedbiri almaktan da birinci derecede kurum ve kuruluşların amirleri sorumludur.

Genelge hükümlerine titizlikle uyulmasının sağlanmasını ve bu konuda bir aksaklığa meydan verilmemesini önemle rica ederim.

Vahdettin ÖZCAN
Çankırı Valisi