

MUBİS

MUHTARLARIN YENİ HİZMET KAPISI

Muhtar Bilgi Sistemi



Şefik AYĞÖL
MİGM Daire Başkanı

Çağdaş kamu yönetimi anlayışının en temel gereksinimlerinden birisi olan katılımcılığın sağlanmasında çok önemli görevleri yerine getiren muhtarlık müessesesine yönelik iş ve işlemlerin yürütümü ve muhtarlıkların kamu kurum ve kuruluşlarından talepleri 2015 yılından itibaren İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan Muhtarlar Daire Başkanlığına yürütülmektedir.

Kamu hizmetlerinin etkin, verimli ve güvenli bir şekilde sunulması, sorunların en kısa sürede yetkili makamlara iletilmesi, muhtarların etkinlik ve işlevlerinin artırılarak taleplerinin sonuçlandırılması amacıyla İçişleri Bakanlığınca www.muhtar.gov.tr uzantılı internet sitesi oluşturularak her muhtara kullanıcı şifresi verilmiş ve ayrıca kurumsal bir mail adresi tanımlanmış olup, bu internet sitesi üzerinden talepleri alınmaktadır.

Alınan talepler sistem üzerinden ilgili valiliğe, il veya ilçe belediyesine veya valilik aracılığıyla il, ilçede teşkilatı bulunan il, ilçe şube başkanlıklarına yönlendirilerek en geç 15 (on beş) gün içerisinde cevaplandırılmaktadır. Belirlenen süre içerisinde muhtar talebinin cevaplandırılması konusunda gecikme yaşanması halinde bakanlık tarafından ihtar edilir; temerrüdün devamı halinde ilgililerle ilgili işlem

yapılmak suretiyle cezai müeyyide uygulanmaktadır.

Muhtarların sistemi kolayca kullanmalarını sağlamak üzere İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Muhtarlar Daire Başkanlığı, valilikler, kaymakamlıklar ve belediyeler tarafından destek sağlanmaktadır. Cumhurbaşkanlığı külliyesinde yapılan tüm muhtarlar toplantılarından önce İçişleri Bakanlığı tarafından; il ve ilçelerde ise lüzumu halinde valiliklerin koordinasyonunda muhtar bilgi sistemi eğitimi verilmektedir.

İçişleri Bakanlığı 2015 yılında yayımladığı genelgeyle il genelinde, sistemin yönetiminden bizzat valiler ve belediye başkanları sorumlu tutulmuş, her ilde vali tarafından görevlendirilen bir vali yardımcısı, büyükşehirlerde büyükşehir belediye başkanı tarafından görevlendirilen bir genel sekreter yardımcısı ile diğer il ve ilçelerde belediye başkanı tarafından görevlendirilen bir belediye başkan yardımcısı sisteme sorumlu personel olarak tanıtılmış ve onların sorumluluğunda sistem başarılı bir şekilde işletilmektedir.

Muhtarlar tarafından sistem üzerinde yaptıkları başvurular ilgili kurumlar tarafından değerlendirildikten sonra sonucu sistem üzerinden muhtara gönderilmektedir. Bu sonuç Muhtarlar Daire Başkan-

lığı sistem görevlisinin hesabına düştükten sonra ilgili muhtar cep telefonu aracılığıyla kısa sms ile bilgilendirilmektedir. Bu bildirim ile muhtarlar verilen cevabı sorgulamakta ve sonucu takip edilebilmektedir. Muhtar bilgi sistemi (MUBİS) çalışma usulü itibariyle ülkemizde benzersiz bir yapıya sahiptir. Şöyle ki Devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının kapısına gitmeden internet bağlantısı olan bir iletişim aracıyla istediği kuruma elektronik olarak talepte bulunup ve mezkûr talebinin sonucunu yine elektronik olarak alma yetkisini sadece muhtarlara tanımıştır. Bu anlamda devletin muhtara biçtiği rol ve verdiği önem muhtar bilgi sistemiyle daha sarih bir şekilde müşahede edilmektedir. Muhtarlar, Muhtar Bilgi Sisteminin (MUBİS) verdiği olanak sayesinde devlet dairelerinde taleplerini sunmak için talepte bulunacağı idarelerin makamlarında geçirecekleri zaman kaybının önüne geçilmiştir.

Bugüne kadar Muhtar Bilgi Sistemi aracılığıyla kamu kurum ve kuru-

luşlarda 60.000'nin üzerinde talep alınmış ve bu taleplerden yaklaşık 50.000'i sonuçlanmış yaklaşık 10.000 bin talep için de işlemler devam etmektedir. Sistem üzerinden yapılan değerlendirme de muhtarların % 25'i sistemi kullandığı %75'in değişik nedenlerle (sistemden haberdar olmama, iletişim araçlarına ulaşamama, eğitim düzeyinin sistemi kullanmaya yeterli olmama ve alışkanlıklar vb.) sistemi kullanmadığı görülmektedir. Lakin sistemin hizmete girdiği dönemdeki kullanım oranına göre kayda değer bir artışla kullanıldığı gözlemlenmiştir.

Muhtarlar, Muhtar Bilgi Sistemi üzerinde yaptıkları taleplerin çok önemli bir bölümünün sorumlu oldukları iş ve işlemler ve yaşadıkları köy ve mahallelerine yönelik olduğu bir bölümünün de mevzuat değişikliği, özel talepler, teşekkür ve şikâyet konularıyla alakalı olduğu, müşahede edilmiştir. Buna göre mezkur taleplerin %34'ünün alt yapı hizmetlerine (yol, içme suyu, kanalizasyon, ulaşım, sanat eseri vb.) yönelik ol-

duğu, %18'inin tarım hayvancılık, orman ve çevre şehircilik (İmar, 2B, Tapu, Balıkçılık, Gölet, Sulama, Baraj, Mera vb.) hizmetlerine yönelik olduğu, %14'ünün yatırım hizmetleri taleplerine (eğitim, sağlık, spor, cami vb.) yönelik olduğu, %10'unun Enerji, İnternet, İletişim Araçlarına ulaşım hizmetlerine (Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Baz İstasyonu, PTT vb.) yönelik olduğu, %6'sının Muhtarlık Hizmetleri ve Muhtarlara Yönelik Talepler (SGK, Silah Ruhsatı, Özlük Hakları, Muhtarlık Binası, Kimlik Kartı, Yeşil Pasaport, Maaş, Bilgisayar vb.) olduğu, %6'sının şikâyet konularına yönelik olduğu yine %6'sının özel talepleri içerdiği, %4'ünün memnuniyet teşekkür ve dilek konularına yönelik olduğu, son olarak da %2'lik bölümün ise mevzuat değişikliklerini içerdiğini görmekteyiz. Talepler genel olarak değerlendirildiğinde yapılan başvurularının çok önemli bir bölümünün muhtarların kendi çalışma alanlarıyla ve hizmet götördükleri köy veya mahallelerine yönelik talepler olduğu açıkça görülmektedir.



Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde muhtarların talepleri ile ilgili Merkez'de bütüncül bir değerlendirme yapma fırsatı bulunduğu gibi ve bu taleplerle ilgili mahalli idarelerin en küçük yönetimi bölümü olan köy muhtarlıkları ve kamu yönetiminin en kılcal damarları niteliğinde olan muhtarların nezdinde vatandaşların ihtiyaçlarını değerlendirme fırsatı bulunmaktadır.