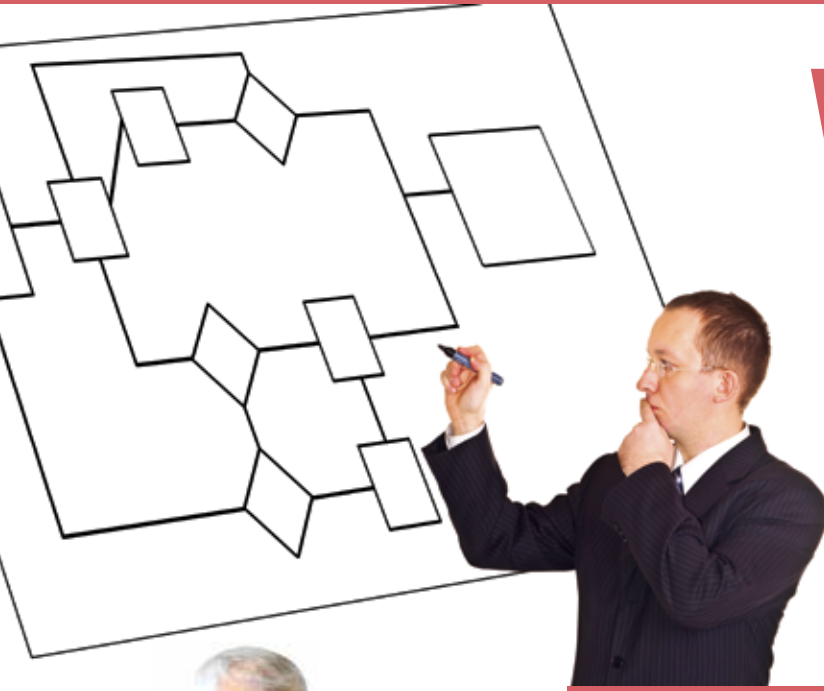


# Valilik Birimlerinde Kamu Hizmet Standartları



**Adnan TÜRKDAMAR**  
Niğde Vali Yardımcısı

**B**u yazının konusu Kamu Hizmet Standartlarının hukuki dayanağı, belirlenme ve vatanışa duyurulma usulü ile il ölçeğinde İçişleri Bakanlığı ve bağı kuruluşlarının il birimlerinde kamu hizmet standartlarının belirlenmesi, valilik sitesinde yayınlanması ve güncellenmesidir.

**Hukuki dayanak:** 31 Temmuz 2009 tarihli **Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik** ve 10.02.2011 tarihli 27842 sayılı Başbakanlık Genelgesi.

**Amaç:** Etkin, verimli, hesap verebilir, vatanış 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 belirlemektir.

Kamu hizmetlerinin ilk kademedan sunulması ve sonuçlandırılması, sunulan hizmeti yerine getirecek birim ve görevlilerin belirlenmesi, bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması, başvuruların elektronik ortamda yapılması ve sürecin başvuru sahibince izlenebilmesi ve sonucun başvuru sahibine elektronik ortamda iletilebilmesi, sunulan hizmetin mevzuatının duyurulması, hizmetlere özrümlerinin erişiminin sağlanması temel amaçlardır.

İstenecek belgeler idarenin internet sayfasında yayımlanır, iş sınavlarında sadece sınav için gerekli belgeler istenir diğer belgeler sadece kazananlardan istenir, beyan esastır, önceden alınmış olan belgeler sonradan istenmez, aslı görünen belgenin fotokopisi tasdik edilerek alınır, bilgi-belge talebi 5 gün, görüş talebi 15 gün içerisinde yerine getirilir. Başvuru sonucu olumsuz çıkmışsa gerekçesi bildirilir.

Valilik birimlerinin (Yazı İşleri, İdare Kurulu, Basın ve Halkla İlişkiler, Mahalli İdareler, İl Planlama ve Koordinasyon, Nüfus ve Vatandaşlık, Göç İdaresi, Dernekler, İdari Hizmetler, Bilgi İşlem Şube, Hukuk İşleri Şube, İdari Hizmetler Şube **Müdürlüğü**) yaptıkları/sundukları hizmetleri istenen belgeleri ve söz konusu hizmetin ne kadar sürede (**dakika, saat, gün**) yapılacağı belirlenip şablon halinde hem vatanışın görebileceği yere asılmakta hem de valilik internet sitesinde yayınlanmaktadır.

Söz konusu hizmet standartlarına örnek vermek üzere sırasıyla İl Yazı İşleri Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğü, Mahalli İdareler Müdürlüğü, İdare Kurulu Müdürlüğü, Hukuk İşleri Şube Müdürlüğü, Dernekler Müdürlüğü, İdari Hizmetler Müdürlüğü, Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı Merkezi, İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü, Emniyet Müdürlüğü, Jandarma Komutanlığı, İl Özel İdaresinden hizmetlerinden ikişer örnek sunacağım:

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1- il Yazı İşleri	Vatandaş Talep ve Şikâyet Dilekçeleri	Dilekçe (3071 Sayılı Dilekçe Kanununda belirtilen esaslara uygun hazırlanmış)	İlgili Kuruma Havale Süresi: 1 Gün Dilekçeye Cevap Süresi: 1 Ay
2 - il Yazı İşleri	Personel Kimlik Belgesi Talepleri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CD Ortamında Kayıtlı Fotoğraf (800*600 çözünürlükte 300 dpi kalitede)</li> <li>2. Kimlik Kartı Talep Formu</li> <li>3. Kimlik Kartı İade Formu</li> <li>4. Kayıp Kimlik Kartı Bildirim Formu</li> </ol>	15 Gün
3 - Nüfus	Türk Vatandaşlığının Evlenme Yoluyla Kazanılması	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İsteği belirten form dilekçe.</li> <li>2. Hangi devlet vatandaşlığını gösterir veya benzeri belge, vatansız ise buna ilişkin usulüne göre onaylanmış belgenin noter tasdikli Türkçe tercümesi.</li> <li>3. Tüm kimlik bilgilerini gösteren usulüne göre onaylanmış belgenin noter tasdikli Türkçe tercümesi.</li> <li>4. Yerleşim yeri Türkiye' de bulunuyorsa en son tarihli ikamet tezkeresi..</li> <li>5. Herhangi bir suç nedeniyle hakkında kesinleşmiş mahkeme kararı bulunuyorsa onaylı bir örneği.</li> <li>6. Başvuru sahibinin doğum tarihinin ay ve günü bulunmuyorsa, bu durumu ispatlayacak ülkesinin yetkili makamlarından alınmış ve usulüne göre onaylanmış belgenin noter tasdikli Türkçe tercümesi veya 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununun 39. maddesi gereğince Temmuz ayının 1. günü olarak tamamlanmasını kabul ettiğine dair imzalı beyanı.</li> <li>7. Hizmet bedelinin Maliye veznesine yatırıldığını gösterir makbuz.</li> </ol>	Tahkikat sonucu 1 hafta içerisinde görüşme yapılır. Dosya karar alınmak üzere Bakanlığa gönderilir
4 - Nüfus	Türk Vatandaşlığının Genel Olarak Kazanılması	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İsteği belirten form dilekçe.</li> <li>2. Kişinin hangi devlet vatandaşı olduğunu gösteren pasaport veya benzeri belge, vatansız ise temininin mümkün olması halinde buna ilişkin belge.</li> <li>3. Kişinin kimlik bilgilerini gösteren doğum belgesi veya nüfus kayıt örneği gibi belge ve evli ise es ve çocuklarının aile bağına kanıtlayan nüfus kayıt örneği veya benzeri belge.</li> <li>4. Medenî hal belgesi ve evli ise evlenme belgesi, boşanmış ise boşanmayı kanıtlayan belge, dul ise esine ait ölüm belgesi.</li> <li>5. Türk vatandaşı birinci veya ikinci derece yakınları varsa bu kişilere ait müracaat makamlarınca sistemden alınan nüfus kayıt örneği.</li> <li>6. Kişinin genel sağlık bakımından tehlike teşkil edecek bir hastalığı bulunmadığına dair, usul ve esasları Sağlık Bakanlığınca belirlenmiş olan sağlık raporu.</li> <li>7. Türkiye'de kendisinin ve bakmakla yükümlü olduğu kimselerin geçimini sağladığına ilişkin gelirini veya mesleğini ispatlayan çalışma izni, vergi levhası, taahhütname veya benzeri belge.</li> <li>8. Başvuru tarihinden geriye doğru Türkiye'de kesintisiz olarak beş yıl ikamet ettiğine dair il emniyet müdürlüğünden alınacak yurda giriş ve çıkış tarihlerini gösteren belge.</li> <li>9. Başvuru tarihinden ileriye doğru vatandaşlık işlemlerinin sonuçlandırılmasına yetecek süreli ikamet tezkeresi.</li> <li>10. Herhangi bir suç nedeniyle hakkında kesinleşmiş mahkeme kararı bulunuyorsa onaylı bir örneği.</li> <li>11. Kişinin doğum tarihinin ay ve günü bulunmuyorsa, doğum tarihinin tamamlanması için ülkesinin yetkili</li> <li>12. Makamlarından alınmış belge, belgenin temin edilememesi halinde ise 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununun 39 uncu maddesi gereğince işlem yapılmasını kabul ettiğine dair imzalı beyanı.</li> <li>13. Hizmet bedelinin Maliye veznesine yatırıldığını gösteren makbuz.</li> </ol>	Tahkikat sonucu 1 hafta içerisinde görüşme yapılır. Dosya karar alınmak üzere Bakanlığa gönderilir

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
5 - Nüfus	Evlilik içi Doğum Bildirim Yükümlülüğü, Süresi ve Şekli	1. Doğum raporu, (zorunlu değildir.) Yurt dışında doğanlar için ,yabancı makamlardan alınmış resmi doğum belgesinin Türkçeye çevrilmiş onaylı hali ile memur imzası, müdür imza ve mühürle onayı ile tescil ve doğumdan TCKK başvurusu alınır, geçici kimlik belgesi verilir. (5490 Syl. Nüf. Hiz. Kanunu Mad.15/2-3)	40 saniye
6 - Nüfus	Nüfus Kaydı İşlemleri	1. Nüfus kayıt örneklerinin alınabilmesi için; herhangi bir amaç için kullanılacağını belirtir bir yazının olması, 2. İlgilinin bizzat kendisinin kimliğini kanıtlayan bir belge ile kayıt örneğini nereye vereceğini belirtmesi halinde, 3. Resmi kurumların yazışmasında nerede kullanılacağını bildirir yazışma ile nüfus kayıt örneği bilgisayar ortamından çıkartılır memur parafı müdür imza ve onayından sonra verilir. (5490 sayılı Nüf. Hiz.Kanunu Mad.43, 44)	20 saniye
7 - il Mahalli İdareler	Mahalli İdarelerle ilgili yapılan ihbar veya şikâyetlerin takibi ve sonuçlandırılması	Dilekçe sahibinin adı, soyadı ve imzası ile iş veya ikamet adresinin bulunması, diğer kurumlardan gelen ihbar ve şikâyetler	30-45 Gün
8 - il Mahalli İdareler	Köy ve Mahalle Muhtarlarına ve Azalarına ait imza onayı	İlmühaber	5 Dakika
9 - il İdare Kurulu	4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun gereğince yapılan şikâyet/ihbar başvurularına yapılan işlemler.	1. Cumhuriyet Başsavcılığı ve kamu kurum ve kuruluşlarınca; - Resmi yazı ve varsa dosya. 2. Gerçek veya tüzel kişilerce; - Mevzuata uygun ve şikâyetin/ihbarın açıkça belirtildiği, dilekçe sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı şahsen verilen, posta ile veya elektronik ortamda gönderilen dilekçe, - Varsa konu hakkında eklemek istediği belge ve deliller. - Tüzel kişilik adına başvuru yapılacaksa yetki belgesi, - Vekil tarafından yapılacaksa Noterden alınan vekâletname,	30+15= 45 gün
10 - il İdare Kurulu	3091 sayılı Kanuna göre taşınmaz mal zilyetliğine yapılan tecavüz ve müdahalenin önlenmesi işlemleri	1. Kamu kurum ve kuruluşlarından; - Resmi yazı ve varsa ilgili belgeler 2. Gerçek veya tüzel kişilerden; - Mevzuata uygun başvuru dilekçesi - Tapu kaydı, kroki veya varsa başka belgeler	15 gün
11 - Hukuk İşleri	TASDİK (Normal Tasdik ve Apostil Tasdiki)	1. Tasdik edilecek resmi belge. 2. Belgeyi getiren kişinin, üzerinde T.C. Kimlik Numarası yer alan kimliği. 3. Belgeyi getiren kişi, yabancı ise pasaportu veya ikamet tezkeresi. (Tasdik Şerhi, belgeyi getiren kişinin isteği üzerine mevzuata göre yapılır.) <b>NOT:</b> Belgenin aslı veya kurum/noter tasdikli sureti olması, ayrıca imzalı ve mühürlü olması gerekir.	15 DAKİKA (Tamamlanma süresi tasdik edilecek belgenin sayısına göre değişebilmektedir.)

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
12 - Hukuk İşleri	2911 Sayılı Toplantı ve Gösteri Yürüyüşleri Kanunu kapsamında yapılacak toplantı ve gösteri yürüyüşleri ile ilgili bildirimleri kabul etmek.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gerçek ve tüzel kişiler tarafından düzenlenecek olan toplantı veya gösteri yürüyüşünde en az 7 kişiden oluşan “<b>Düzenleme Kurulu</b>” tarafından Valilik Makamına yazılmış ve imzalanmış bildirim.</li> <li>Düzenleme kurulu üyelerinin TC kimlik numaraları, adli sicil ve adres beyanları.</li> <li>Tüzel kişilikçe düzenlenecekse, yetkili organ kararı.</li> <li>Düzenleme kurulunda yer alacak yabancılar için İçişleri Bakanlığı İzin Belgesi</li> <li>Toplantı ve gösteri yürüyüşünde kullanılacak afiş, pankart, flama, resim, el ilanı, slogan metni vs. araç ve gereçler. (düzenleme kurulunca imzalı olarak)</li> </ol> <p><b>NOT:</b> Bildirimler, toplantı veya gösteri yürüyüşünün başlama saatinden en az 48 saat önce Valiliğe verilecektir.</p>	30 DAKİKA
13 - İl Dernekler	Dernek Kuruluşu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dernek kurucuları tarafından imzalanmış 2 adet kuruluş bildirimini (Ek-2) spor kulüpleri bir fazla yaparak getirirler.</li> <li>Kurucular tarafından her sayfası imzalanmış 2 adet dernek tüzüğü spor kulüpleri bir fazla yaparak getirirler.</li> <li>Dernek kurucuları arasında tüzel kişiliklerin bulunması halinde bu tüzel kişilerin <b>unvanı</b> yerleşim yeri ve kuruluş belgesi ile tüzel kişiliklerin organları tarafından yetkilendirilen gerçek kişi de belirtilmek kaydıyla bu konuda alınmış kararın fotokopisi</li> <li>Kurucuları arasında yabancı dernek veya dernek ve vakıf dışında kar amacı gütmeyen kuruluşlar bulunması halinde bu tüzel kişilerin derneklere kurucu olabilmesine dair İçişleri Bakanlığınca izin verildiğini belirten dernek kurucuları tarafından imzalanmış yazılı beyan,</li> <li>Kurucular arasında yabancı uyruklular varsa bunların Türkiye’de yerleşme hakkına sahip olduklarını gösterir belgelerin fotokopileri</li> <li>Yazışma ve tebligatı almaya yetkili kişi veya kişilerin ad soyad yerleşim yerlerini ve imzalarını belirten liste.</li> <li>Dernek adresi Mesken olarak beyan edilmişse, kat malikleri kurulunun oybirliği ile alacağı karar örneği, iş yeri olarak beyan edilmişse sahibinden alınan muvafakatname yazısı.</li> <li>Çocuk derneklerine tüzel kişiler kurucu veya üye olamazlar, ayrıca çocuk derneklerinde kuruluş bildirimine, kurucu çocukların yasal temsilcilerinin izni eklenir.</li> </ol>	60 Gün
14 - İl Dernekler	Yurt Açma Bildirimi	Dernekler, açacakları yurtlara ilişkin olarak Milli Eğitim Bakanlığından ve valilikten almış oldukları yurt açma izin belgelerinin birer suretini, bu izin belgesini aldıkları tarihten itibaren on beş gün içinde dernekler birimlerine vermek zorundadırlar.	
15 - İdari Hizmetler	2330 sayılı Nakdi Tazminat ve Aylık Bağlanması hakkında kanun ve uygulama yönetmeliği kapsamındaki iş ve işlemler	<p>Başvuru Dilekçesi ekinde;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ayrıntılı Olay Yeri Tespit Tutanağı</li> <li>Sağlık kuruluşlarınca düzenlenen ilk müdahale raporları</li> <li>Ölüm Muayene ve Otopsi raporu(ölüm halinde)</li> <li>Veraset ilamı(ölüm halinde)</li> <li>Olaya ilişkin( varsa) Savcılık ve Mahkeme Belgeleri(Karar, Fezleke vs.)</li> <li>Müracaat dilekçesi</li> </ul>	15 Gün

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
16 - Bilgi İşlem	Ticari Amaçla İnternet Toplu Kullanım Sağlayıcı İzin Belgesi	Matbu Dilekçe, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatının aslı ya da Belediyeden onaylı bir örneği, Vergi Levhası, Ruhsat Sahibinin/Sorumlu Müdürün nüfus cüzdanı fotokopisi, Türk Telekom'dan alınan IP sözleşmesi, Esnaf ve Sanatkarlar Odası Sicil Tasdiknamesi Fotokopisi, TİB onaylı Fitre Programı	15 gün
17 - İl Basın	BİMER (İstek, Şikâyet, İhbar, Görüş ve Öneri)	İşlemler BİMER internet ağı üzerinden gerçekleşmektedir. Şahsen yapılan başvurularda nüfus cüzdanı ile, telefonla yapılan başvurularda kimlik ve adres bilgileri şifahan alınmaktadır. (3071 Sayılı Dilekçe Hakkı Kanuna göre yapılan başvurularda.)	30 gün
18 - İl Basın	195 Sayılı Basın İlan Kurumu Teşkiline Dair Kanun	Basına Resmi İlan Yayınları	Günlük
19 - 112 Acil Çağrı Merkezi	Kamu Düzeni ve Güvenliği, Kişi Sağlığı ve Güvenliği, Toplum Sağlığı, Su Kaynakları ve Sulak Alanlar ile Doğaya Yönelik Ani Tehditler ve Mala Yönelik Zararları İçeren Durumlara İlişkin Her Türlü Çağrıyı Karşılıyarak Çağrı Yönlendiriciye Aktarmak;	Vaka Bilgisi; -Olay Türü -Olay Yeri ve Bilgileri -Kimlik Bilgileri -İletişim Bilgileri	40 sn.
20 - İl Planlama ve Koordinasyon	İl Brifinginin hazırlanması	Döneme Ait Güncel Veriler	30 İş Günü
21 - İl Planlama ve Koordinasyon	İl Koordinasyon Kurulu Toplantısının yapılması	1. Yatırım Takip Sistemi İzleme Formu 2. Yatırımcı Kuruluş Dönem Raporu	45 Gün
22 - Emniyet	Faturalı Araçların Tescil İşlemleri (Yeni Kayıt)	1. Fatura 2. Uygunluk belgesi. 3. Özel Tüketim vergisi makbuzu (Aslı) 4. Trafik sigortası. 5. Şoförler odasından Yeni kayıt dosyası. 6. Şirketler için imza sirküsü ve Ticaret Odası kayıt sureti	20 Dakika

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
23 - Emniyet	Kayıp ve Buluntu eşyalarla ilgili işlemler	Kayıp ve Buluntu ile ilgili Müracaat	15 DAKİKA
24 - Jandarma	Yivli Av Tüfeği Taşıma Ruhsatı	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilekçe,</li> <li>2. Adli sicil beyanı,</li> <li>3. T.C. kimlik numarası,</li> <li>4. Sağlık raporu,</li> <li>5. Son 6 ay içerisinde çekilmiş (4) adet vesikalık fotoğraf,</li> <li>6. Avcılık belgesi.</li> </ol>	(7) iş günü (Devir alacaklar için, dosya il dışında ise dosyanın gelmesini müteakip)
25 - Jandarma	Silahsız Özel Güvenlik Kimlik Kartının Silahlı Özel Güvenlik Kimlik Kartına Çevrilmesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talep yazısı,</li> <li>2. T.C.kimlik numarası,</li> <li>3. Diploma fotokopisi (Aslı ile birlikte),</li> <li>4. Sağlık raporu,</li> <li>5. Silahlı özel güvenlik temel eğitim sertifikası aslı,</li> <li>6. Son 6 ay içerisinde çekilmiş (2) adet vesikalık fotoğraf.</li> </ol>	Güvenlik soruşturması tamamlandıktan sonra (5) İş Günü
26 - İl Özel İdaresi	Tarımsal Sulama İzin Belgesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilekçe,</li> <li>2. Tapu Fotokopisi</li> <li>3. T.C. Vatandaşlık No</li> <li>4. Tapu Krokisi</li> <li>5. Taşınmazın hisseli olması durumunda hissedarların noter onaylı vekaletnamesi ve T.C. Vatandaşlık numaraları</li> </ol>	30 gün
27 - İl Özel İdaresi	Arsa satışı	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Başvuru dilekçesi</li> </ol>	2 ay

Yukarıda valilik birimlerinin sundukları hizmetler, istenen belgelerin ve yapıma süresinin belirlenip valilik sitesinde yayınlanan tablolardan **bir seçki** sundum. İdari hizmetler, hukuk işleri, ve bilgi işlem şube müdürlüklerinin tabloya koydukları iki veya üç hizmet söz konusu. Ancak Dernekler Müdürlüğü, İdare Kurulu Müdürlüğü ve Emniyet Müdürlüğünün 50-60 arası hizmetinden bahsedebiliriz. Özel İdarenin belirleyip kendi sitesinde yayınladığı 40 hizmet söz konusu.

Söz konusu kamu hizmetlerinin standartlarının belirlenmesinin

hem çalışanlar hem de vatandaş açısından faydalı olduğu açıktır. Vatandaş, hizmet talebinde mağdur edilip edilmediğini, memurların işlerini layıkıyla yapıp yapmadığını, baştan savılıp savılmadığını anlamakta, çalışanlar ise hangi hizmette ne tür belgeler istendiğini bilmekte ve fazladan belge istememektedir. Süreyi bilip, işini savsaklamadığı gibi işi sağlama alma adına vatandaşa eziyet olacak fazladan belge istememektedir. Yaptığı işi bilinçli yaptığı için öz güven içinde vatandaşa mukni cevap vermekte BİMER ve CİMER'e şikayet edilse de yaptığı işten emin olduğu için üzülmemektedir.

**Sonuç:** Kamu hizmet standartlarının belirlenip kurum sitelerinde yayınlanması ne kadar faydalı ise zaman zaman güncelleme yapılması o kadar gereklidir. Bakanlığımızın yürüttüğü İZDES PROJESİ kamu hizmet standartlarının belirlenip güncellendiğini yerinde kontrol etmek amacıyla uygulanmakta, seçilen illerde yerinde denetim ve tespitler yapılmaktadır. Bakanlık tarafından illerde yapılan tespitlerin yanında, varsa vatandaş memnuniyetini artırıcı kamu hizmetinin etkin, etkili ve verimli yürütülmesini sağlayacak teklifler değerlendirilip rapor halinde sunulduğunda mevcut illerdeki mevcut durum daha iyi görüleceği gibi kamu hizmeti daha ileri safhaya taşınabilecektir.