

İZLEME VE DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

İZDES

Didem AKKAYA - Saima Büşra ÖZDAL

NEDEN İZDES: AMAÇ VE HEDEFLERİ

Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatı ile bağlı kuruluşlarımızın arasındaki ilişki ve koordinasyonu artırmak, taşra birimlerimiz ile vatandaşlarımız arasındaki iletişim kanallarını güçlendirmek, Vatandaşlarımızın hizmet noktasında beklenti ve taleplerine hızlı ve etkin bir şekilde karşılık vermek, Taşra birimlerinin mevcut kurumsal yapılarını yeniden gözden geçirerek, modern kamu yönetimindeki güncel gelişmelere ve yeni hizmet sunum yöntemlerine uygun olarak örgütlenmelerine yönelik öneriler geliştirmek amacıyla İZDES Projesi uygulanmaktadır.

İZDES süreçleri başlangıç olarak 2 aşamada ele alınmıştır.

Birinci aşama kapsamında;

1. Saha ziyaretleri tamamlanmıştır. 6 kişilik ekipler oluşturularak 81 ile çalışma ziyareti gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında Bakanlığımız taşra birimlerine

ilişkin aşağıda belirtilen başlıklarda kurumsal kapasite araştırması yapılarak veriler değerlendirilmiştir.

- a. Araç durumu
- b. Bina durumu
- c. Erişilebilirlik
- d. Organizasyonel yapı
- e. Bilgi Sistemleri alt yapısı
- f. Birimler arası koordinasyon
- g. Personel yapısı
- h. Halkla ilişkiler ve tanıtım
- i. Hizmet durumu
- j. Güvenlik durumu

2. Hazırlanan raporlar ile hizmet sunum süreçleriyle ilgili aksayan noktalar belirlenmiştir.
3. İZDES yazılım programı geliştirilerek bulgular elektronik ortama aktarılmıştır. Karşılaştırılmalı olarak takip yapılabilmektedir
4. Sorunlara yönelik öneriler geliştirilerek merkez ve bağlı birimlerimiz ile valiliklerimizle paylaşılmıştır.

5. Hazırlanan raporlar doğrultusunda eksiklikler kurumsal bazda yerel ve merkezi düzeyde aylık olarak takip edilmektedir. Bu kapsamda;

- a. Valiliklerden aylık olarak rapor alınmaktadır,
- b. Valiliklerden gelen raporlar doğrultusunda illerin sorunları çözüm önerileri ile beraber değerlendirilmektedir,
- c. Gerçekleşen ve gerçekleşmeyen bulgular genel ölçekte raporlaştırılmaktadır.

İkinci aşama kapsamında;

Daha aktif, daha hızlı, daha şeffaf ve daha az maliyetle birebir iletişim için; Sunulan hizmetlerden faydalananları dinliyoruz, Yaşadıkları iyi tecrübeleri paylaşıyoruz, Kötü izlenimleri gideriyoruz. Memnuniyet prensiplerini belirleyerek, yönetim stratejileri hazırlıyoruz. Hizmetlerimizi vatandaş odaklı olarak sunulması yönünde politikalar geliştiriyoruz.

