KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMU, İZLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ HAKKINDA CUMHURBAŞKANLIĞI KARARNAMESİ TASLAĞI

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin amacı; etkin, verimli, hesap verebilir, beyanı ve memnuniyeti esas alan, şeffaf bir kamu yönetimi oluşturulması; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, adil, eşit, sadeleştirilmiş, dijital ortama uyumlu ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesi; kamu hizmetlerinin sunumunda başvuruların alınması, sonuçlandırılması, izlenmesi ve denetlenmesi süreçlerinin azami düzeyde dijital ortamda gerçekleştirilmesidir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca fiziki veya dijital ortamda sunulan kamu hizmetleri ile bu kurum ve kuruluşlar arasındaki veri paylaşımına ilişkin usul ve esasları kapsar.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde geçen;

a) Bilgi yükümlülüğü: İdareye ya da üçüncü şahıslara sunulmak üzere mevzuatın zorunlu kıldığı, çok sayıda veriden oluşan bilgiyi ya da bildirimleri tedarik etme ve hazırlama görevini,

b) Bürokratik yük: Mevzuatta yer alan bilgi yükümlülüklerine uymak zorunda kalan işletmelere ve vatandaşlara yüklenen maliyetleri,

c) Dijital Türkiye: Kamu hizmetlerinin son kullanıcıya bütünleşik olarak sunulduğu e-Devlet platformlarını,

ç) HEYS: Hizmet Envanteri Yönetim Sistemini,

d) İdare: Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarını,

e) Log kaydı (İz bilgisi): Dijital ortamda yapılan işlemlere ait iz bilgisine ilişkin kaydı,

f) Standart maliyet modeli: İşletmeler ve vatandaşlar üzerindeki mevzuattan kaynaklanan bürokratik yükü ölçmeye yarayan nicel analiz metodunu,

g) Tebdili denetim: Bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi hükümlerinin kamu görevlilerince gereği gibi uygulanıp uygulanmadığının tespiti amacıyla denetleyenin denetleyici kimliğini gizleyerek kamu hizmetinden faydalanan rolüyle yaptığı denetimi,

ğ) Yalın yönetim: İdarenin tüm kurumsal yapı ve hizmet süreçlerinin gözden geçirilerek sadeleştirilmesi ile gereksiz, katma değer üretmeyen birimlerin ve süreçlerin kaldırılması ve yenilenmesi sağlanarak yönetimin hızlı, etkin ve verimli bir yapıya kavuşturulması esasına dayanan yönetim tarzını,

ifade eder.

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.gtb.gov.tr adresinden [illegible] kullanılarak erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

İKİNCİ BÖLÜM
Kamu Hizmeti Sunumunun İlkeleri

Kamu hizmetlerinin ilk başvuru yerinde ve aynı idare tarafından sunulması

MADDE 4- (1) Kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan tüm başvurularda, talebin sonuçlandırılması başka bir idari makamın görev alanında kalsa dahi, başvurular anında incelenip takip edilerek, talebin ilk başvuru yerinde neticelendirilmesine özen gösterilir. Başvurular hakkında HEYS'te belirtilen sürelere uyulur. Başvuruların süratli ve doğru sonuçlandırılması için idare tarafından gerekli tedbirler alınır ve başvuru sahibine, yapılan işlemler hakkında en geç otuz gün içerisinde bilgi verilir.

(2) Kamu hizmetlerini yerine getirecek idarenin görev tanımlarının net bir şekilde belirlenmesi ve aynı kamu hizmetinin farklı idareler tarafından yapılmasının önüne geçilmesi esastır.

(3) Kamu hizmetlerinin öncelikle dijital ortamda sunulması; mümkün olmaması durumunda vatandaşa en yakın fiziki ortamda sunulabilmesi için gerekli tedbirler alınır.

Kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulması

MADDE 5- (1) Başvuru ile sunulan her kamu hizmetine dijital ortamda başvuru imkânı sağlanır. Sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgilisine dijital ortamda iletilmesine yönelik tedbirler alınır ve kamu hizmetinin Dijital Türkiye'ye entegrasyonu sağlanır.

(2) Dijital Türkiye üzerinden alınan belgeler resmi niteliği haizdir. Özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, ıslak imzalı belge düzenlenmez.

(3) Niteliği itibarıyla doğrudan veri paylaşımına uygun olmayan belgeler, diğer kurumlar ile paylaşılabilecek şekilde barkodlu veya e-imzalı olarak düzenlenir.

(4) İdare, sunduğu kamu hizmetlerini HEYS'te dijital ortamda tanımlamak ve bunların güncelliğini sağlamakla yükümlüdür.

(5) İdare, dijital ortamda sunulan kamu hizmetlerine ilişkin olarak, gerçekleştirilen işlemlerin tüm aşamalarının takip edilebilmesini sağlayacak kayıtları tutar ve bunların bütünlüğünün sağlanması için gerekli önlemleri alır.

Kurumlar arası veri paylaşımı

MADDE 6- (1) Basılı ortamdaki bilgi ve belgeler dijital ortama taşınır. Tüm bilgi, belge ve veriler herhangi bir protokol ya da benzeri işleme gerek kalmaksızın diğer idarelerle paylaşılır.

(2) Kişisel verilerin paylaşımında aşağıdaki esaslara uyulur:

a) Kişisel verilerin paylaşımında ilgilinin açık rızası alınır ve 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde gerekli bilgilendirme yapılır.

b) Kişisel verilerin kullanıldığı kamu hizmetlerinde log kayıtları veriyi alan ve veren idareler tarafından beş yıl süre ile tutulur.

(3) İdare, paylaşılan bilgi, belge ve verileri, sunduğu kamu hizmetinin amaçları doğrultusunda diğer birimlerine ve taşra teşkilatına da sağlar.

Vatandaşın bilgilendirilmesi

MADDE 7- (1) Yasal sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idare, sunduğu kamu hizmetlerine ilişkin bilgileri ve mevzuatı dijital ortamda duyurur.

(2) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini HEYS üzerinde en güncel şekli ile yayımlar ve söz konusu hizmet envanterine kurumsal internet sayfaları üzerinden erişim sağlar.

(3) Fiziki olarak sunulan kamu hizmetlerinde vatandaşın; her türlü talebi dinlenir, ilgili formları doldurmasına yardımcı olunur ve taleplerine ilişkin soruları cevaplanır.

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.gtb.gov.tr adresinden [illegible] kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

Hizmet standartları oluşturma

MADDE 8- (1) İdare, HEYS'te yer alan standartlar çerçevesinde hizmet standartlarını ve iş akış şemalarını oluşturur. HEYS'te belirtilen açıklamalara göre oluşturulan hizmet standartları tablosunda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı, itiraz ve şikâyet mercilerine ilişkin bilgiler yer alır. İdare, bu tablonun güncelliğini sağlamakla yükümlüdür. Hazırlanan tablo, hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca ulaşabileceği yerlerden, kurumsal internet sayfalarından ve Dijital Türkiye üzerinden duyurulur.

(2) Hizmet sunumunda idare, mücbir sebep olmadıkça hizmet standartlarında belirtilen sürelere uymak zorundadır.

(3) Hizmet standartlarında belirtilen sürelere uyulmaması durumunda ilgili idarenin en üst yöneticisi ve hizmeti yerine getirmekle yükümlü personel hakkında disiplin hükümleri çerçevesinde işlem yürütülür.

Kamu hizmetlerinden öncelikle yararlanacaklar için alınacak tedbirler

MADDE 9- (1) Gaziler ile birinci dereceden gazi ve şehit yakınları, altmışbeş yaş üstü vatandaşlar, hamileler ve engellilerin başvurularında öncelik sağlanır.

(2) Dijital Türkiye üzerinden kamu hizmetlerine başvuru yapmakta zorluk yaşayan vatandaşlar için valilik ve kaymakamlıklarda dijital ortama erişim sağlanmasına yönelik gerekli tedbirler alınır.

(3) Kamu hizmetinden faydalanacak kişinin dezavantaj durumu dikkate alınarak ikametgâhında kamu hizmetinden faydalanması sağlanabilir.

(4) Engellilerin kamu hizmetlerine kolayca erişebilmesi için fiziksel çevre şartları ile dijital kamu hizmeti sunum araçları uyumlu hale getirilir.

(5) İhtiyaç halinde başvuru formunun doldurulması ve diğer işlemlerin yapılması için refakatçi görevlendirilir.

Başvuru sahibinden bilgi ve belge istenmesine ilişkin esaslar

MADDE 10- (1) İdare, kamu hizmetlerini yerine getirirken başvuru sahibinden istediği bilgi ve belgelerle ilgili düzenlemelerinde aşağıdaki ölçütleri esas alır:

a) Düzenlemeler beyan esas alınacak şekilde hazırlanır.

b) Zorunlu olmadıkça, işlemin tekemmülü aşamasına kadar başvuru sahibinden belge talep edilmez.

c) İş sınavlarına müracaat safhasında başvuru sahibinden sadece sınav için gerekli belgeler istenir; göreve başlamak için gereken belgeler ise sınavı kazananlardan istenir.

ç) İdarenin görevi gereği kendisinde bulunan bilgi ve belgeler ile daha önce başvuru sahibinden alınarak kayıtlara aktarılan ve değişmediği başvuru sahibi tarafından beyan edilen belgeler yeniden istenmez.

d) Başvuru sahibinden istenilen belgenin aslının getirilmesi hâlinde, belgenin fotokopisi, aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.

e) Kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuata uygun olacak şekilde diğer idarelerin dijital ortamda paylaşıma açtığı bilgi ve belgeler başvuru sahibinden istenmez. Ancak bu bilgi ve belgelere kolayca erişim için gerekli bilgiler beyan usulü ile istenebilir.

f) İdare, yayımlanmış bir mevzuatta başvuru sahibinden isteneceği belirtilmeyen hiçbir belgeyi isteyemez. Başvuruda istenen belgeler, mevzuatta sayma suretiyle belirtilir. Mevzuatta istenen belgeler arasında, "idare tarafından istenecek diğer belgeler" veya "benzeri belgeler" gibi muğlâk ibarelere yer verilmez.

g) Başvuru sırasında istenen formlar idarenin internet sayfasında da yayımlanır.

ğ) Başvuru sahibinden aynı belgeden birden fazla nüsha istenemez.

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.gtb.gov.tr adresinden [illegible] kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

h) Dijital Türkiye üzerinden alınan belgelerin doğruluğu barkod üzerinden teyit edilir ve kontrol için asıl belge talep edilmez.

Gerçeğe aykırı belge verilmesi veya beyanda bulunulması

MADDE 11- (1) İdare, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alır.

(2) Gerçeğe aykırı belge verilerek veya beyanda bulunularak kamu hizmetinden yararlanılması durumunda yapılan iş ve işlemler idarece derhal geri alınır. Gerçeğe aykırı beyan veya hile ile idarenin zarara uğratılması halinde ilgili idare tarafından Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulur.

Başvuru sahiplerine mali yükümlülüklerinin bildirilmesi

MADDE 12- (1) Başvuruları esnasında, yerine getirmek zorunda oldukları mali yükümlülükler, mevzuat dayanakları ile birlikte başvuru sahiplerine açıkça belirtilir.

(2) Başvuru sahiplerinden kanuni dayanağı olmayan hiçbir ücret istenemez. Her ne ad altında olursa olsun bu şekilde tahsil edilen ücretler gecikmeksizin başvuru sahibine iade edilir. Bu hükme aykırı işlem yapanlar hakkında ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere, idare tarafından disiplin hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması

MADDE 13- (1) Şahsen yapılan başvurular sırasında başvuru incelenir, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan başvuru sahibine tamamlatılır. Dijital ortamda sunulan hizmetler için yapılan başvurularla ilgili tespit edilen eksiklikler ivedi olarak başvuru sahibine bildirilir ve eksik bilgilerin tamamlanması sağlanır.

(2) Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda ilgiliye gerekçesi bildirilir, varsa itiraz mercii ve süresi gösterilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Çeşitli ve Son Hükümler

Denetim ve disiplin sorumluluğu

MADDE 14- (1) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin denetimini bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde belirtilen esaslara göre ilgili birimleri vasıtasıyla yerine getirir. Bu denetim yıl boyunca yapılacak tebdili denetimi de içerir.

(2) Dijital Dönüşüm Ofisi, idarenin Dijital Türkiye üzerinden sunduğu hizmetleri bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi çerçevesinde izleme ve yönlendirmeye yetkilidir.

(3) İdare, HEYS'te yer alan kamu hizmetleri ile hizmet standartları tablosunda yer alan kamu hizmetlerini denetim programına dâhil ettirir ve denetim sonucu hazırlanan raporu her yıl Aralık ayında güncel olarak Dijital Dönüşüm Ofisine iletir.

Katılımcılık

MADDE 15- (1) İdare, kamu hizmet sunumu kalitesini artırmak amacıyla vatandaşların, özel sektör temsilcilerinin ve sivil toplum kuruluşlarının görüş ve önerilerini alır. Alınan görüş ve önerilerle ilgili olumlu ya da olumsuz geri bildirimde bulunulur.

İdari basitleştirme

MADDE 16- (1) İdare, her yıl yürüttüğü hizmetlerle ilgili olarak kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak, idari iş ve işlemleri basitleştirerek hızlandırmak ve yalın yönetimi gerçekleştirmek amacıyla idari basitleştirme faaliyetlerini yapar. Bu faaliyetler işin mahiyetine

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.gtb.gov.tr adresinden [illegible] kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

uygun şekilde sektör ve hizmet bazında mevzuat inceleme, ilgililerle doğrudan görüşme, anket ve saha çalışması gibi alternatif yöntem çeşitleri kullanılarak yapılır.

Bürokratik yüklerin ölçülmesi

MADDE 17- (1) İşletmelere ve vatandaşlara bilgi yükümlülüğü getirmiş olan mevzuatın bürokratik yükleri, sorumlu idare tarafından her yıl standart maliyet modeli kullanılarak ölçülür.

(2) Mevzuat taslakları, yürürlüğe girmeden önce işletmelere ve vatandaşlara getireceği bürokratik yük bakımından da incelenir.

Cumhurbaşkanlığı Kararnamesine uyum

GEÇİCİ MADDE 1- (1) İdare, bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde öngörülen hususlara ilişkin gerekli her türlü idari, teknik ve hukuki düzenlemelerin hazırlıklarını bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay içerisinde tamamlar.

Fiziki belgelerin dijital ortama aktarılması

GEÇİCİ MADDE 2- (1) Fiziki ortamda bulunan, saklama süreleri geçmemiş, dijital ortama aktarılmasında milli güvenlik ve kamu düzeni açısından sakınca bulunmayan tüm belgelerin dijital ortama aktarılması için bir yıl içerisinde yol haritası çıkarılır ve HEYS'te tanımlanır. Bu belgeler, HEYS onay sürecinden sonra tanımlanan yol haritasına uygun şekilde dijital ortama aktarılır.

Yürürlük

MADDE 18- (1) Bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi 1/1/2020 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 19- (1) Bu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi hükümlerini Cumhurbaşkanı yürütür.

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.gtb.gov.tr adresinden [illegible] kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.