HİZMET ENVANTERİ BELİRLEME
VE
HİZMET STANDARTLARI OLUŞTURMA
KILAVUZU

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
İç Kontrol Birimi
Mayıs-2023/İSTANBUL

Versiyon No: 2
İlk Yayım Tarihi: Kasım-2022

I. KAPSAM:

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (2023-2024) çalışmaları kapsamında tüm birimlerin Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik hükümleri uyarınca hizmet envanterlerini çıkarmaları ve hizmet standartlarını oluşturmaları öngörülmektedir. Birimlerden hizmet envanterlerini çıkarmaları ve hizmet standartlarını belirlemelerinin İç Kontrol Sistemi kapsamında talep edilmesinin sebebi ise yeni kurulan bir Üniversite olmasından dolayı Sağlık Bilimleri Üniversitesi alt birimlerinde temel bir çalışma olan hizmet envanterlerinin henüz çıkarılmamış olması ve hizmet standartlarının belirlenmemiş oluşudur.

Bu kılavuz ile bir eğitim-öğretim kurumu olan ve öğrencilerine eğitim-öğretim, barınma, beslenme, kütüphane, kültür, sosyal ve sportif faaliyetler; sağlık sektörüne bilimsel araştırma-geliştirme ve yenilik, toplumun tüm kesimlerine tedavi edici sağlık hizmeti ile sürekli eğitim hizmeti vermekte olan Sağlık Bilimleri Üniversitesinin hizmet envanterlerinin çıkarılmasının ve hizmet standartlarının belirlenmesinin kolaylaştırılması ve "Sunulan Hizmet Nedir? Hangi Hizmeti, Kimlere, Nasıl Sunmaktayız?" sorularının cevaplandırılarak; sunulan hizmet standartlarının iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

"Sunulan Hizmet Nedir? Hangi Hizmeti, Kimlere, Nasıl Sunmaktayız?" sorularının cevabı ise bir kamu idaresinin hizmet envanterini çıkarmasına ve hizmet standartlarını belirlemesine bağlıdır. İç Kontrol Sisteminin temel amaçlarından biri olan iyi yönetişim, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin amaçlarında belirtilen hedeflere ulaşmakla mümkündür.

II. AMAÇ

Hizmet envanterinin çıkarılması ve hizmet standartlarının belirlenmesi ile etkin, verimli, hesap verebilir, kendisine hizmet sunulan vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetiminin oluşturulması; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesinin sağlanması ve idarelerin uyması gereken usul ve esasların düzenlemesi hedeflenmektedir.

III. KAMU HİZMETLERİNİN İLK KADEMEDE VE VATANDAŞA EN YAKIN YERDE SUNULMASI

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik (kılavuzun devam eden sayfalarında "Yönetmelik" olarak anılacaktır) hükümleri uyarınca kamu hizmetlerinin başvuru yapılan ilk kademeden sunulacağı ve sonuçlandırılacağı; başvuru mercii ile karar/onay mercii arasında birden fazla kademe oluşturulmayacağı esastır.

İdarelerin, başvuruların, doğrudan kamu hizmetini sunan birime yapılmasını ve ilk kademede sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alacağı; hizmetlerin vatandaşa en yakın yerden sunulabilmesi amacıyla gerekli görülen mahallerde geçici veya sürekli bürolar açılabileceği; sunulan hizmetlerin her birini yerine getirecek birim ve görevlilerin tespit edileceği belirtilmiştir.

IV. KAMU HİZMETLERİNİN ELEKTRONİK ORTAMDA SUNULMASI

Yönetmelikte basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılacağı; başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgilisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirlerin alınacağı ve hizmetlerin e-Devlet Kapısına entegrasyonunu sağlanacağı belirtilmiştir.

V. VATANDAŞLARIN (HİZMET ALANLARIN) BİLGİLENDİRİLMESİ

Yönetmelikte kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idarelerin, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyuracağı belirtilmiştir.

Ayrıca idareler, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini oluşturarak kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayınlayacağı belirtilmiştir.

VI. HİZMET STANDARTLARININ OLUŞTURULMASI

Yönetmelikte İdarelerin, hizmet standartlarını oluşturacağı ve Yönetmelikteki açıklamalara göre oluşturulan hizmet standartları tablosunda;

- Hizmetin Adı,
- Başvuruda İstenen Belgeler,
- Hizmetin Ne Kadar Sürede Tamamlanacağı
- Şikâyet Mercilerine ilişkin bilgilerin yer alacağı belirtilmiştir.

Bu tablonun, hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyurulması gerekmektedir. Ayrıca, idarenin danışma masalarında da istenilen belgeleri gösteren dokümanlar bulundurulabilir ve talep edenlere ücretsiz olarak verilir.

VII. ÖZÜRLÜLER İLE İLGİLİ TEDBİRLER

Yönetmeliğe göre idareler, sunduğu kamu hizmetlerinin özürlüler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alacağı belirtilmiştir.

VIII. BAŞVURU SAHİBİNDEN BİLGİ VE BELGE İSTENMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

Yönetmeliğe göre idareler, hizmetleri yerine getirirken başvuru sahibinden istediği bilgi ve belgelerle ilgili düzenlemelerinde aşağıdaki ölçütleri esas alacaklardır:

- Düzenlemeler beyan esas alınacak şekilde hazırlanır.
- Zorunlu olmadıkça, işlemin tekemmülü aşamasına kadar belge talep edilmez.
- İş sınavlarına müracaat safhasında sadece sınav için gerekli belgeler istenir; göreve başlamak için gereken belgeler ise sınavı kazananlardan istenir.
- İdarenin görevi gereği kendisinde bulunan bilgi ve belgeler ile daha önce başvuru sahibinden alınarak kurum kayıtlarına aktarılan ve değişmediği başvuru sahibi tarafından beyan edilen belgeler yeniden istenmez.

- İstenen belgenin aslının getirilmesi hâlinde, belgenin fotokopisi, aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.
- Diğer idarelerin elektronik ortamda paylaşıma açtığı bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden istenmez. Ancak, bu bilgi ve belgelere kolayca erişim için gerekli bilgiler istenebilir.
- Başvuru sahibinden adlî sicil kaydı istenmez, bunun yerine yazılı olarak beyan istenir. Başvurunun form kullanılarak yapıldığı hâllerde, formda adlî sicil beyanı bölümü ayrılır. İdare, beyanın doğruluğunu adlî sicil bilgilerini verebilecek mercilerden teyit eder. İlgili merciler, gerekli bilgileri, teknik altyapısı hazır olan kurumlara elektronik ortamda derhal, diğer hâllerde en geç üç işgünü içinde verir.
- Başvuruda istenen belgeler, idarece sayma suretiyle belirtilir. İstenen belgeler arasında, idare tarafından istenecek diğer belgeler veya benzeri belgeler gibi muğlâk ibarelere yer verilmez.
- Başvuru sırasında istenen formlar idarenin internet sayfasında da yayımlanır.

IX. GERÇEĞE AYKIRI BELGE VERİLMESİ VEYA BEYANDA BULUNULMASI ve BAŞVURU SAHİPLERİNE MALÎ YÜKÜMLÜLÜKLERİNİN BİLDİRİLMESİ

Yönetmelikte idarelerin, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alacağı ve başvuru sahiplerine başvuruları esnasında, ödemek zorunda oldukları malî yükümlülükler, mevzuat dayanakları ile birlikte açıkça belirtileceği bildirilmiştir.

X. KURUM İÇİ VE KURUM DIŞI YAZIŞMA

Yönetmeliğe göre kurum içi ve kurum dışı görüş, bilgi ve belge talep yazıları günlü yazılır. İlgili mevzuatındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, idareler;

- Belge taleplerini en geç beş gün,
- Bilgi ve görüş taleplerini ise en geç onbeş gün içinde yerine getirir.
- İdare, bilgi ve görüş yazıları için onbeş günü geçmemek üzere ek süre kullanabilir.

XI. BAŞVURUNUN KABULÜ VE SONUÇLANDIRILMASI

Yönetmeliğe göre bizzat yapılan başvurular sırasında başvuru incelenir, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan tamamlatılır. Talebi hâlinde başvuru sahibine alındı belgesi verilir. Sonradan tespit edilen eksiklikler başvuru sahibine bildirilir.

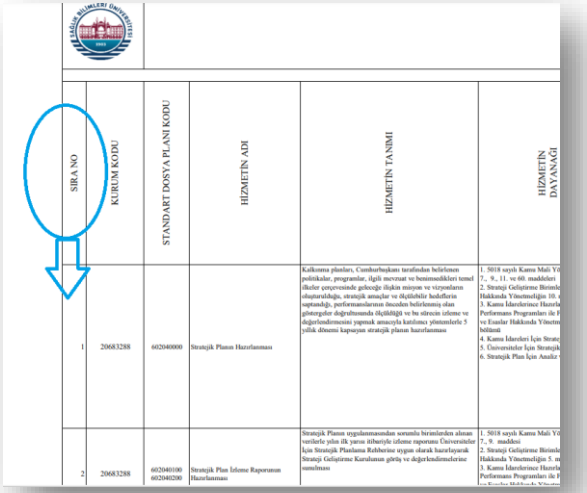
Başvurular hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılır. Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda ilgiliye gerekçesi bildirilir, varsa itiraz mercii ve süresi gösterilir.

XII. KAMU HİZMET ENVANTERİ TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

1. SIRA NO:

Hizmetlere 1'den başlayarak sıra numarası verilecektir.

Örnek:



SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI
1	20683288	602040000	Stratejik Planın Hazırlanması	Kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonların oluşturulduğu, stratejik amaçlar ve ilişkilibir hedeflerin saptandığı, performanslarının önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ilişkilibiği ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle 5 yıllık dönemi kapsayan stratejik planın hazırlanması	1. 5018 sayılı Kamu Mali Yö 7., 9., 11. ve 60. maddeleri 2. Strateji Geliştirme Birimle Hakkında Yönetmeliğin 10. 3. Kamu İdarelerince Hazırla Performans Programları ile F ve Esaslar Hakkında Yönetm bölümü. 4. Kamu İdareleri İçin Strate 5. Üniversiteler İçin Stratejik 6. Stratejik Plan İçin Analiz
2	20683288	602040100 602040200	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Planın uygulanmasından sorumlu birimlerden alınan verilerle yılın ilk yarısı itibariyle izleme raporunu Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberine uygun olarak hazırlayarak Strateji Geliştirme Kurulunun görüş ve değerlendirmelerine sunulması	1. 5018 sayılı Kamu Mali Yö 7., 9. maddesi 2. Strateji Geliştirme Birimle Hakkında Yönetmeliğin 5. m 3. Kamu İdarelerince Hazırla Performans Programları ile F

2. KURUM KODU:

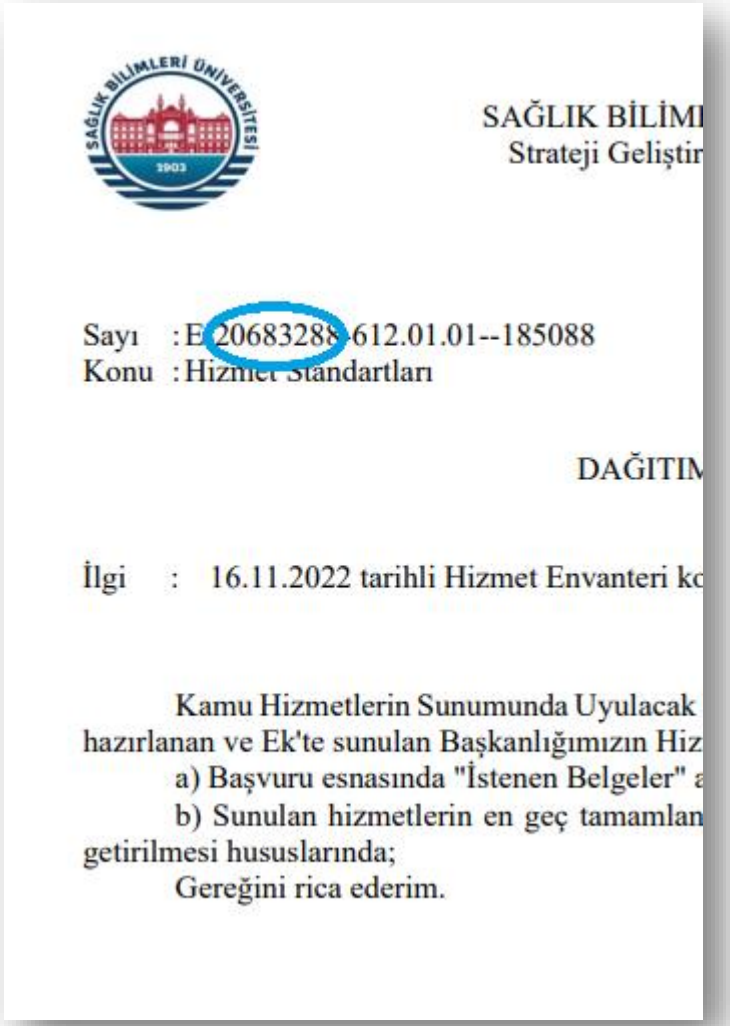
13/8/1991 tarihli ve 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulan, kamu kurum ve kuruluşlarının Devlet Teşkilatı Veritabanında (DETSİS) yer alan 8 haneli kodu yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

Birimler DETSİS numaralarını www.detsis.gov.tr adresinden arama yaparak öğrenecekleri gibi:

Örnek:

EBYS üzerinden yapılan resmi yazışmalarda "Giden Evrak" üzerindeki "Sayı" bölümünde yer alan 8 haneli DETSİS kodlarını kullanabilirler.

Örnek:



SAĞLIK BİLİMİ
Strateji Geliştir

Sayı : E-20683288-612.01.01--185088
Konu : Hizmet Standartları

DAĞITIM

İlgi : 16.11.2022 tarihli Hizmet Envanteri ko

Kamu Hizmetlerin Sunumunda Uyulacak
hazırlanan ve Ek'te sunulan Başkanlığımızın Hiz
a) Başvuru esnasında "İstenen Belgeler" a
b) Sunulan hizmetlerin en geç tamamlan
getirilmesi hususlarında;
Gereğini rica ederim.

3. STANDART DOSYA PLANI KODU:

24/3/2005 tarihli ve 2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulması öngörülen standart dosya planındaki kodlar yazılacaktır. 3 haneli ana dosya kodu ile alt düzey kodların tamamı kullanılarak 9 haneye tamamlanacaktır. Kullanılmayan alt düzey kodlar için 0 yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

Birimler Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından tüm üniversiteler için hazırlanan standart dosya planına alttaki bağlantıdan ulaşabilirler:

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı:

https://www.yok.gov.tr/Documents/Universiteler/Standart_Dosya_Plani.pdf

Örnek:

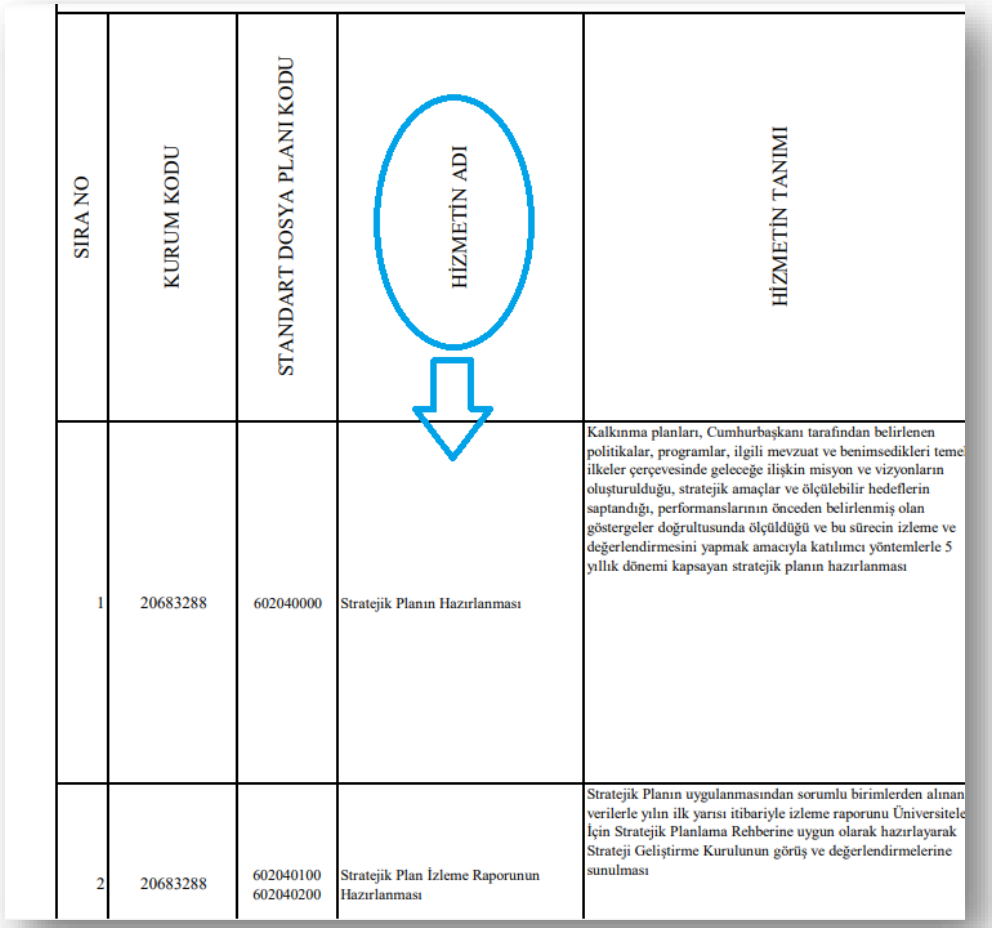
SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	
1	20683288	602040000	Stratejik Planın Hazırlanması	Kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonların oluşturulduğu, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedeflerin saptandığı, performanslarının önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçüldüğü ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle 5 yıllık dönemi kapsayan stratejik planın hazırlanması	1. 501 7., 9. 2. Stra Hakkı 3. Kar Perfor ve Esa bölüm 4. Kar 5. Üni 6. Stra
2	20683288	602040100 602040200	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Planın uygulanmasından sorumlu birimlerden alınan verilerle yılın ilk yarısı itibariyle izleme raporunu Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberine uygun olarak hazırlayarak Strateji Geliştirme Kurulunun görüş ve değerlendirmelerine sunulması	1. 501 7., 9. 2. Stra Hakkı 3. Kar Perfor ve Esa

4. HİZMETİN ADI:

Bu bölüme idarenin yürüttüğü bütün hizmetler açık ve anlaşılır şekilde yazılacaktır.

Birimler hizmet envanterlerini çıkarırken hangi hizmetleri sunuyor olduğu bilgisi için (varsa eğer) daha önceden oluşturulan görev dağılım çizelgelerinden faydalanabilirler.

Örnek:



SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI
1	20683288	602040000	Stratejik Planın Hazırlanması	Kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonların oluşturulduğu, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedeflerin saptandığı, performanslarının önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçüldüğü ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle 5 yıllık dönemi kapsayan stratejik planın hazırlanması
2	20683288	602040100 602040200	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Planın uygulanmasından sorumlu birimlerden alınan verilerle yılın ilk yarısı itibariyle izleme raporunu Üniversitele İçin Stratejik Planlama Rehberine uygun olarak hazırlayarak Strateji Geliştirme Kurulunun görüş ve değerlendirmelerine sunulması

5. HİZMETİN TANIMI:

Hizmetin mahiyetini belirten bir tanım yapılacaktır.

Örnek:

HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI
Stratejik Planın Hazırlanması	Kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonların oluşturulduğu, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedeflerin saptandığı, performanslarının önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçüldüğü ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle 5 yıllık dönemi kapsayan stratejik planın hazırlanması

6. HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI:

Hizmetin yerine getirilmesinde idareye görev, yetki ve sorumluluk veren kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, Bakanlar Kurulu kararı, genelge, tebliğ ve benzeri düzenlemelerin adı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır.

Örnek:

HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI
Kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonların oluşturulduğu, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedeflerin saptandığı, performanslarının önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçüldüğü ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle 5 yıllık dönemi kapsayan stratejik planın hazırlanması	1. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 7., 9., 11. ve 60. maddeleri 2. Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 10. maddesi 3. Kamu İdarelerince Hazırlanacak Stratejik Planlar ve Performans Programları ile Faaliyet Raporlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 2. kısmının 2. ve 3. bölümü 4. Kamu İdareleri İçin Stratejik Plan Hazırlama Kılavuzu 5. Üniversiteler İçin Stratejik Plan Hazırlama Rehberi 6. Stratejik Plan İçin Analiz ve Yöntemler Rehberi

7. HİZMETTEN YARARLANANLAR:

Kurumun sunduğu hizmetten yararlananlar yazılacaktır. Örnek: Vatandaş, sivil toplum kuruluşu, özel sektör veya kamu kurumları.

Örnek:

HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR
1. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 7., 9., 11. ve 60. maddeleri 2. Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 10. maddesi 3. Kamu İdarelerince Hazırlanacak Stratejik Planlar ve Performans Programları ile Faaliyet Raporlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 2. kısmının 2. ve 3. bölümü 4. Kamu İdareleri İçin Stratejik Plan Hazırlama Kılavuzu 5. Üniversiteler İçin Stratejik Plan Hazırlama Rehberi 6. Stratejik Plan İçin Analiz ve Yöntemler Rehberi	1 Sağlık [illegible]leri Üniversi[illegible]si [illegible]ve Dış Paydaşları 2. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı 3. Sayıştay 4. TBMM Plan ve Bütçe Komisyonu 5. YÖK Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

8. HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/BİRİMLERİN ADI:

Söz konusu hizmeti sunmakla görevli, yetkili veya sorumlu idarenin adı yazılacaktır. Hizmeti yerine getiren idare, bu bölümde yer alan Merkezî İdare; Taşra Birimleri; Mahallî İdare; Diğer (özel sektör vb.) başlıklarının altına ismen yazılacaktır.

Sağlık Bilimleri Üniversitesinin teşkilatlanma yapısında merkez-taşra ayrımı olmadığı için hizmeti sunmakla görevli/yetkili kurumların/birimleri adı "Merkez" sütununun altında yazılacaktır.

Örnek:

HİZMETTEN YARARLANANLAR	HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/BİRİMLERİN ADI			
	MERKEZİ İDARE	TAŞRA BİRİMLERİ	MAHALLİ İDARE	DİĞER (ÖZEL SEKTÖR VB.)
1 Sağlık Bilimleri Üniversitesi İç ve Dış Paydaşları 2. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı 3. Sayıştay	1. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi 2.Strateji Geliştirme Kurulu 3. Stratejik Planlama Ekibi			

9. BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER:

Başvurulu hizmetler için başvuruda istenen belgeler ve bunların dayandığı mevzuatın adı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Hizmet başvurulu olmayıp kurumca resen sunuluyor ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

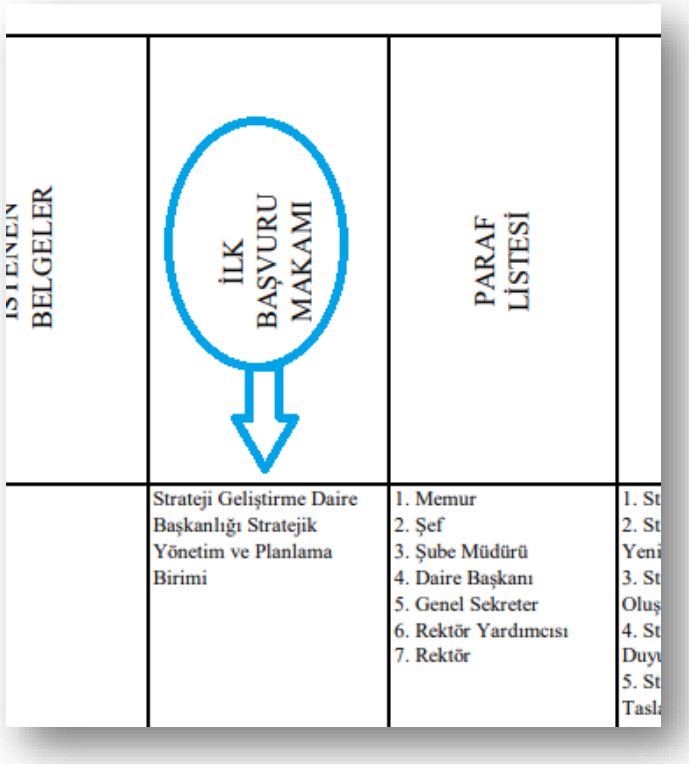
Örnek:

MERKEZİ İDARE	TAŞRA BİRİMLERİ	MAHALLİ İDARE	DİĞER (ÖZEL SEKTÖR VB.)	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER
1. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı İç Kontrol Birimi 2. Sağlık Bilimleri Üniversitesi				4734 Sayılı Kanunun 62 nci Maddesinin (ı) Bendi Kapsamında Yapılacak Başvurulara İlişkin Talep Formu

10.İLK BAŞVURU MAKAMI:

Başvurulu hizmetlerde hizmet talebinde bulunanın ilk müracaatını nereye ve hangi makama yapması gerektiği, mevzuat adı ve ilgili madde numarası ile birlikte açıkça yazılacaktır. Hizmet, başvurulu bir hizmet değil ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

Örnek:



11.PARAF LİSTESİ:

Başvurulu hizmetlerde, başvuruyu alandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır. Hizmet, başvurulu bir hizmet olmayıp resen verilen bir hizmet ise, işlemi ilk başlatandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır.

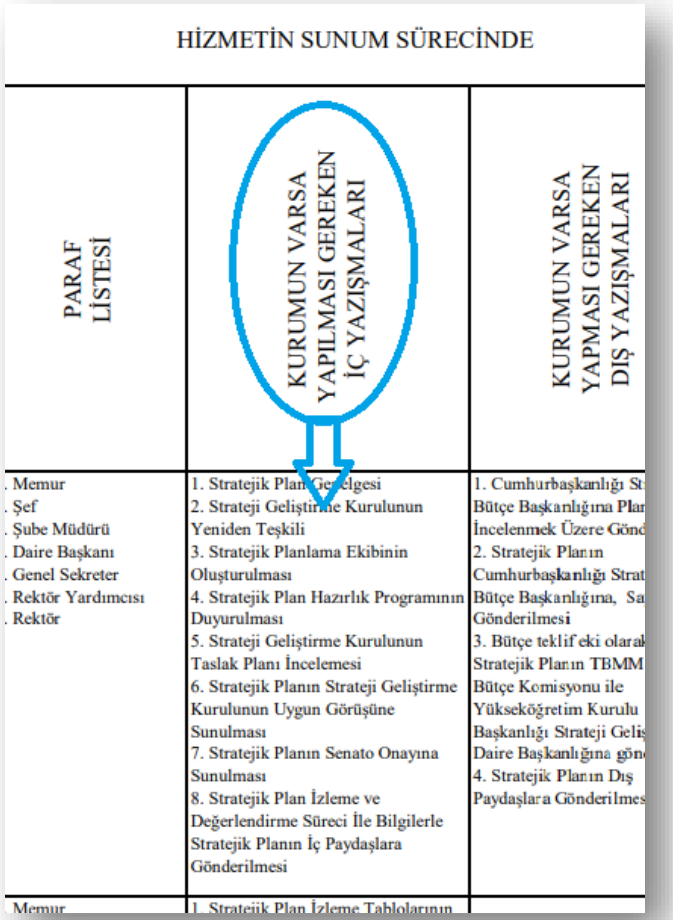
Örnek:

İLK BAŞVURU MAKAMI	PARAF LİSTESİ	KURUMUN VARSA YAPILMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALARI
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi	1. Memur 2. Şef 3. Şube Müdürü 4. Daire Başkanı 5. Genel Sekreter 6. Rektör Yardımcısı 7. Rektör	1. Stratejik Plan Genelgesi 2. Strateji Geliştirme Kurulunun Yeniden Teşkili 3. Stratejik Planlama Ekibinin Oluşturulması 4. Stratejik Plan Hazırlık Programın Duyurulması 5. Strateji Geliştirme Kurulunun Taslak Planı İncelemesi

12. KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALAR:

Hizmetin sunum sürecinde yapılması gereken kurum içi yazışmaların hangi birimle, ne amaçla yapıldığı, mevzuat dayanağı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Merkez birimlerinin kendi aralarında veya taşra teşkilatıyla ya da taşranın merkez birimleri ile yaptığı yazışmalar iç yazışmadır.

Örnek:

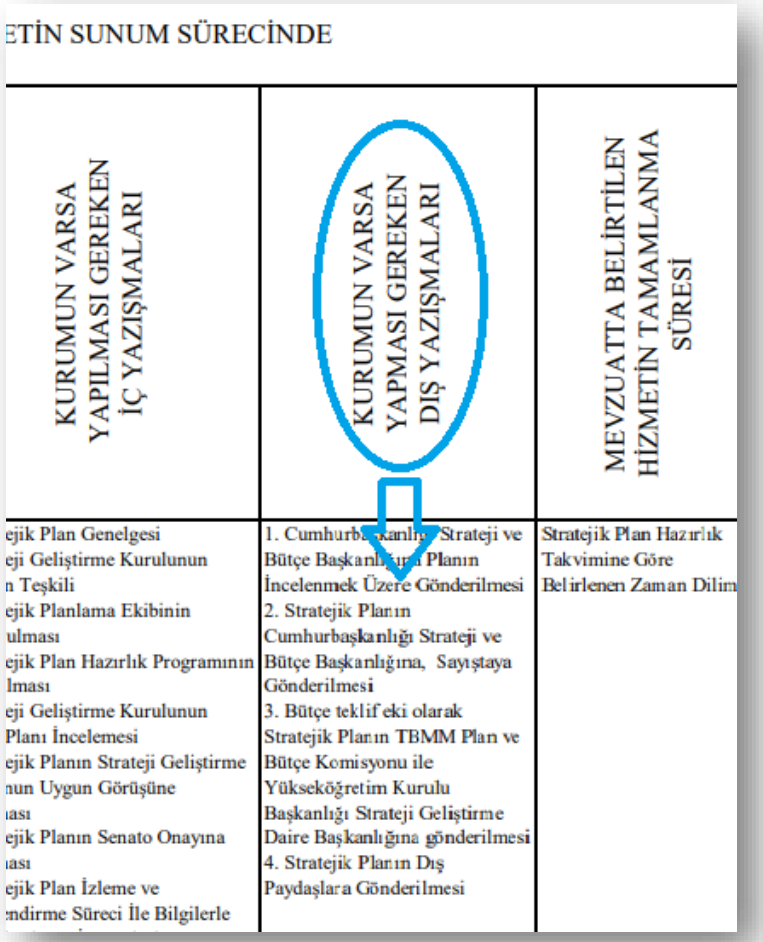


HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE		
PARAF LİSTESİ	KURUMUN VARSA YAPILMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALARI	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALARI
. Memur . Şef . Şube Müdürü . Daire Başkanı . Genel Sekreter . Rektör Yardımcısı . Rektör	1. Stratejik Plan Genelgesi 2. Strateji Geliştirme Kurulunun Yeniden Teşkili 3. Stratejik Planlama Ekibinin Oluşturulması 4. Stratejik Plan Hazırlık Programının Duyurulması 5. Strateji Geliştirme Kurulunun Taslak Planı İncelemesi 6. Stratejik Planın Strateji Geliştirme Kurulunun Uygun Görüşüne Sunulması 7. Stratejik Planın Senato Onayına Sunulması 8. Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Süreci İle Bilgilerle Stratejik Planın İç Paydaşlara Gönderilmesi	1. Cumhurbaşkanlığı St Bütçe Başkanlığına Plan İncelenmek Üzere Gönd 2. Stratejik Planın Cumhurbaşkanlığı Strat Bütçe Başkanlığına, Sa Gönderilmesi 3. Bütçe teklif eki olarak Stratejik Planın TBMM Bütçe Komisyonu ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Strateji Geliş Daire Başkanlığına gön 4. Stratejik Planın Dış Paydaşlara Gönderilmes
Memur	1. Stratejik Plan İzleme Tablolarının	

13.KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALAR:

Hizmetin sunum sürecinde yapılması gereken kurum dışı yazışmaların hangi kurumla, ne amaçla yapıldığı, mevzuat dayanağı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Diğer kurumlar ile koordinasyon sağlamak ya da görüş, onay, bilgi, belge istemek için yapılan yazışmalar dış yazışmadır.

Örnek:



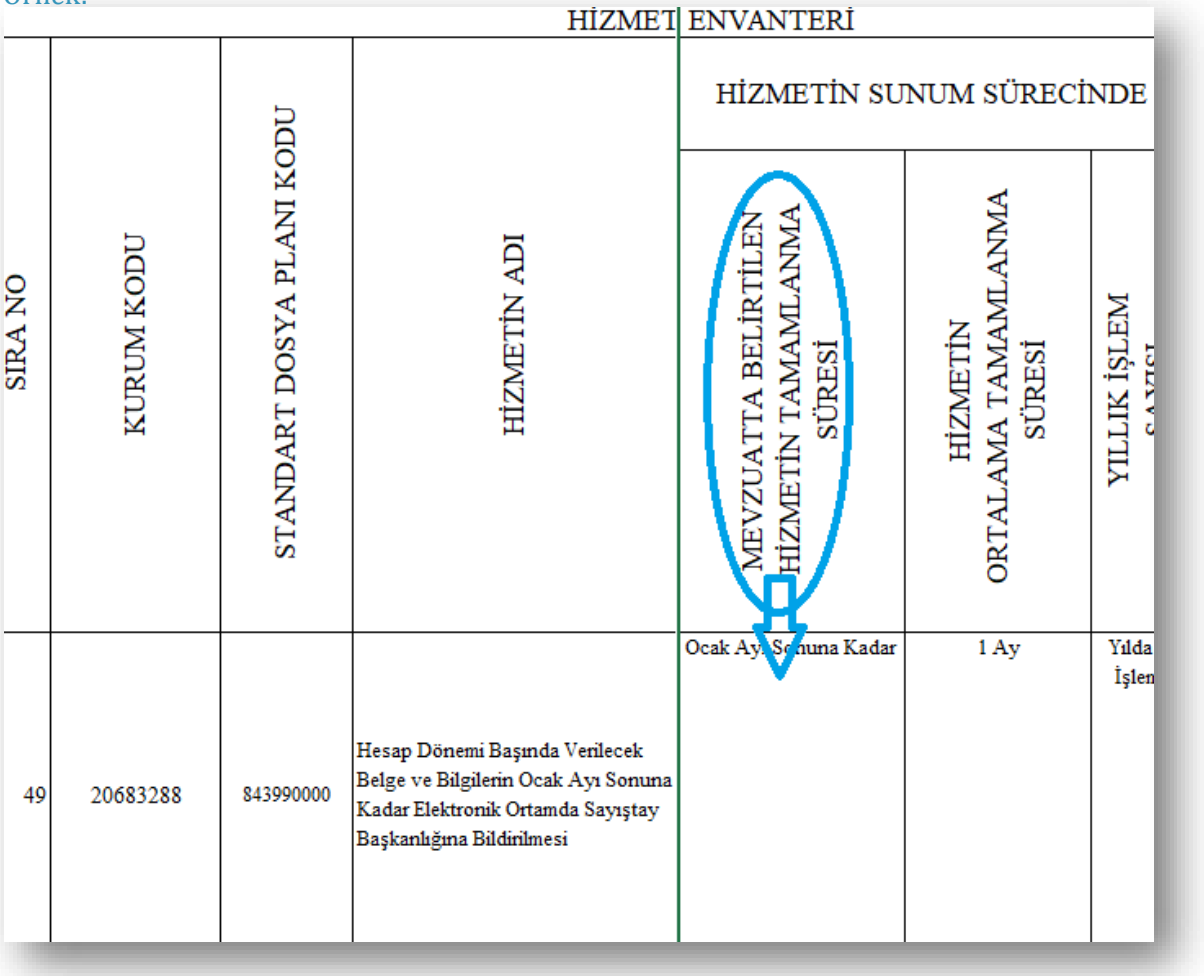
ETİN SUNUM SÜRECİNDE

KURUMUN VARSA YAPILMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALARI	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALARI	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ
ejik Plan Genelgesi eji Geliştirme Kurulunun n Teşkili ejik Planlama Ekibinin ulması ejik Plan Hazırlık Programının lması eji Geliştirme Kurulunun Planı İncelemesi ejik Planın Strateji Geliştirme nun Uygun Görüşüne ası ejik Planın Senato Onayına ası ejik Plan İzleme ve ndirme Süreci İle Bilgilerle	1. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığına Planın İncelenmek Üzere Gönderilmesi 2. Stratejik Planın Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığına, Sayıştaya Gönderilmesi 3. Bütçe teklifi ekli olarak Stratejik Planın TBMM Plan ve Bütçe Komisyonu ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına gönderilmesi 4. Stratejik Planın Dış Paydaşlara Gönderilmesi	Stratejik Plan Hazırlık Takvimine Göre Belirlenen Zaman Dilim

14.MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ:

Mevzuatta hizmetin tamamlanması için herhangi bir süre öngörülmüş ise bu süre, mevzuatın adı ve ilgili madde numarası ile birlikte açıkça yazılacaktır.

Örnek:



HİZMET ENVANTERİ						
SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE		
				MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI
49	20683288	843990000	Hesap Dönemi Başında Verilecek Belge ve Bilgilerin Ocak Ayı Sonuna Kadar Elektronik Ortamda Sayıştay Başkanlığına Bildirilmesi	Ocak Ayı Sonuna Kadar	1 Ay	Yılda İşlem

15.HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ:

Mevzuatta başka bir süre belirtilmiş olsa bile hizmetin fiili olarak ortalama ne kadar sürede tamamlandığı yazılacaktır.

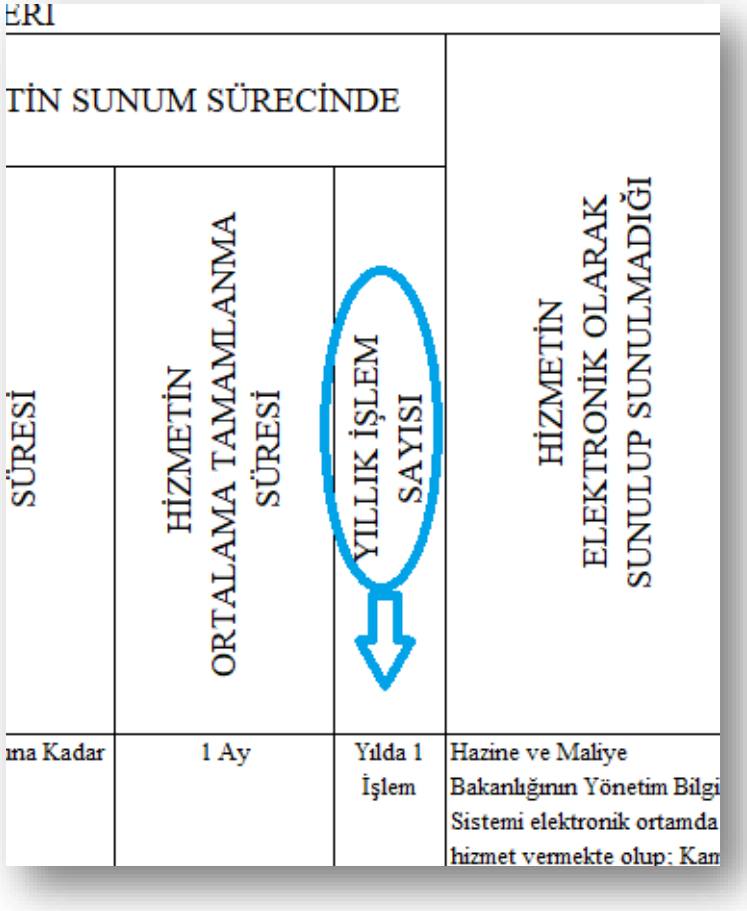
Örnek:

HİZMET ENVANTERİ						
SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE		
				MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI
49	20683288	843990000	Hesap Dönemi Başında Verilecek Belge ve Bilgilerin Ocak Ayı Sonuna Kadar Elektronik Ortamda Sayıştay Başkanlığına Bildirilmesi	Ocak Ayı Sonuna Kadar	1 Ay	Yılda 1 İşlem

16.YILLIK İŞLEM SAYISI:

Hizmetinin yılda kaç defa sunulduğu yazılacaktır.

Örnek:



ERİ			
TİN SUNUM SÜRECİNDE			
SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI	HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI
ına Kadar	1 Ay	Yılda 1 İşlem	Hazine ve Maliye Bakanlığının Yönetim Bilgi Sistemi elektronik ortamda hizmet vermekte olup; Kam

17.HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI:

Hizmet elektronik olarak sunuluyor ise ilgili internet sayfasının adresi, sunulmuyor ise "Sunulmuyor" ifadesi yazılacaktır.

Örnek:

HİZMET ENVANTERİ							
SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE			HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI
				MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI	
49	20683288	843990000	Hesap Dönemi Başında Verilecek Belge ve Bilgilerin Ocak Ayı Sonuna Kadar Elektronik Ortamda Sayıştay Başkanlığına Bildirilmesi	Ocak Ayı Sonuna Kadar	1 Ay	Yılda 1 İşlem	Hazine ve Maliye Bakanlığının Yönetim Bilgi Sistemi elektronik ortamda hizmet vermekte olup; Kamu İdare Hesaplarına ait bilgiler Sayıştay Başkanlığının erişimine açıktır.

XIII. KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

1. TABLONUN BİÇİMİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR

- Basılı olarak oluşturulacak tablolarda "Arial" yazı tipi ve en az 14 karakter boyutunun kullanılması esastır. Büyük veya küçük harf kullanılması ihtiyarîdir. Formlar A3 veya daha büyük kağıt boyutunda oluşturulacaktır.

- A3 kağıt boyutunda yatay olarak oluşturulacak tablolarda;

  - Tablo başlığı koyu 18, Sütun başlıkları koyu en az 14 yazı karakteri boyutunda olacaktır. Sütun genişlikleri alttaki tabloda belirtilen şekilde hazırlanacaktır.
  - Sıra Numarası; dikey ve yatay ortalı olarak,
  - Hizmetin Adı; dikeyde ortalı, yatayda ise sola yaslı olarak,
  - İstenen Belgeler; sola yaslı ve 1'den itibaren sıra numarası verilerek, hizmetle ilgili bir açıklama yazılacak ise istenen belgelerin altında bir satır aralığı bırakılarak paragraf girintisi olmadan,
  - Hizmetin Tamamlanma Süresi; dikey ve yatay ortalı, koyu olarak, yazılacaktır

KAĞIT BOYUTU	SIRA NO	HİZMET ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
A3 için	1 cm.	6,5 cm.	25,5 cm.	5,5 cm.

- Tablodan sonra bir satır aralığı bırakılarak aşağıdaki ifade yazılacaktır:

  "Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz."

- Yukarıdaki ifadenin ardından bir satır aralığı bırakılarak sol tarafa "İlk Müracaat Yeri", aynı hizada sağ tarafa "İkinci Müracaat Yeri", altlarına da isim, unvan, adres, telefon, faks ve e-posta bilgileri yazılacaktır.

Örnek:

	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI		Dok. No:SGDB.HS.01 İlk Yayın Tarihi:16.11.2022 Revizyon No-Tarih:
SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Stratejik Planın Hazırlanması		2 Yıl
2	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan İzleme Tabloları	1 Ay
3	Stratejik Plan Değerlendirme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları	1 Ay
4	Birim Faaliyet Raporunun Hazırlanması		1 Ay
5	İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması	Birim Faaliyet Raporları	2 Ay
6	Brifing Raporlarının Hazırlanması	Brifing Tabloları	15 Gün
7	YÖKAK Göstergelerinin İzlenmesi		3 Gün
8	Birim Tanıtım ve Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
9	Birim Öz Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
10	Yönetim Bilgi Sisteminin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile Birlikte Geliştirilmesine Katkıda Bulunulması ve İstatistikî Veri Üretimi İşlemlerinin Geliştirilmesi		3 Gün

2. TABLONUN İÇERİĞİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR

A) BAŞLIK:

Kamu hizmetini doğrudan sunan idarenin adı ve "Hizmet Standartları" ifadesi yazılacaktır. (Örnek: ANKARA SANAYİ VE TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI)

Örnek:

	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI		Dok. No:SGDB.HS.01 İlk Yayın Tarihi:16.11.2022 Revizyon No-Tarih:
SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Stratejik Planın Hazırlanması		2 Yıl
2	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan İzleme Tabloları	1 Ay
3	Stratejik Plan Değerlendirme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları	1 Ay

B) HİZMETİN ADI:

Bu sütuna idarenin gerçek veya tüzel kişilere (vatandaş, şirketler, sivil toplum kuruluşları vb.) yönelik, başvuru üzerine yaptığı bütün hizmetler yazılacaktır.

Örnek:

SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI			Dok. No:SGDB.HS.01 İlk Yayın Tarihi:16.11.2022 Revizyon No-Tarih:
SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Stratejik Planın Hazırlanması		2 Yıl
2	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan İzleme Tabloları	1 Ay
3	Stratejik Plan Değerlendirme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları	1 Ay
4	Birim Faaliyet Raporunun Hazırlanması		1 Ay
5	İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması	Birim Faaliyet Raporları	2 Ay
6	Brifing Raporlarının Hazırlanması	Brifing Tabloları	15 Gün
7	YÖKAK Göstergelerinin İzlenmesi		3 Gün
8	Birim Tanıtım ve Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
9	Birim Öz Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
	Yönetim Bilgi Sisteminin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile Birlikte		

C) İSTENEN BELGELER:

Bu sütuna idare tarafından hizmetin sunumu için gerçek veya tüzel kişilerden istenen belgeler tam olarak yazılacaktır.

Örnek:

SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
HİZMET STANDARTLARI

Dok. No:SGDB.HS.01
İlk Yayın Tarihi:16.11.2022
Revizyon No-Tarih:

SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Stratejik Planın Hazırlanması		2 Yıl
2	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan İzleme Tabloları	1 Ay
3	Stratejik Plan Değerlendirme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları	1 Ay
4	Birim Faaliyet Raporunun Hazırlanması		1 Ay
5	İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması	Birim Faaliyet Raporları	2 Ay
6	Brifing Raporlarının Hazırlanması	Brifing Tabloları	15 Gün
7	YÖKAK Göstergelerinin İzlenmesi		3 Gün
8	Birim Tanıtım ve Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
9	Birim Öz Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
10	Yönetim Bilgi Sisteminin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile Birlikte Geliştirilmesine Katkıda Bulunulması ve İstatistikî Veri Üretimi İşlemlerinin Geliştirilmesi		3 Gün
11	Performans Programlarının Hazırlanması	1. Performans Programı Gösterge Hedefleri ve Yıl Sonu Gerçekleşme Tahmini Tablosu 2. Program Dışı Maliyet Teklif ve Tahmin Tabloları	6 Ay
12	Performans Programı İzleme Raporlarının Hazırlanması	Performans Göstergeleri İzleme Tablosu	5 Gün
13	Performans Programı Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması	Performans Programı Dönem İzleme Raporları	1 Ay

D) HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ):

Bu sütunda idarenin hizmeti ne kadar sürede bitirmeyi taahhüt ettiği belirtilecektir. Bu süre idarenin taahhüdüdür. İdare, hizmeti mevzuatta belirtilen süreden önce bitirebileceğini taahhüt ediyorsa, bu süreyi yazacaktır. Süre olarak, dakika, saat, iş günü veya ay, tam sayı olarak yazılacaktır (Örnek: ½ iş günü veya 0,5 iş günü yerine 4 saat, 3,5 ay yerine 3 ay 15 gün). 1 ila 5 günlük süreler, iş günü olarak belirlenecektir. Hizmet ile ilgili başvurudan sonra yerinde inceleme gerekmesi durumunda, tespit edilen eksikliklerin başvuru sahibi tarafından tamamlanması için geçen süreler hariç tutulacaktır. Bu konu ile ilgili not yazılacak ise istenen belgelerin altına yazılacaktır.

Örnek:

	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI		Dok. No:SGDB.HS.01 İlk Yayın Tarihi:16.11.2022 Revizyon No-Tarih:
SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Stratejik Planın Hazırlanması		2 Yıl
2	Stratejik Plan İzleme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan İzleme Tabloları	1 Ay
3	Stratejik Plan Değerlendirme Raporunun Hazırlanması	Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları	1 Ay
4	Birim Faaliyet Raporunun Hazırlanması		1 Ay
5	İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması	Birim Faaliyet Raporları	2 Ay
6	Brifing Raporlarının Hazırlanması	Brifing Tabloları	15 Gün
7	YÖKAK Göstergelerinin İzlenmesi		3 Gün
8	Birim Tanıtım ve Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün
9	Birim Öz Değerlendirme Raporlarının Hazırlanması		3 Gün

E) İLK MÜRACAAT YERİ:

Kamu Hizmet Standartları tablosunda belirtilenlerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda, müracaat edilecek görevlinin adı, unvanı, adresi, telefon ve faks numarası ile e-posta bilgileri yazılacaktır. İlk müracaat yeri hizmeti doğrudan veren idarenin amiri olacaktır.

Örnek:

90	Yatırım Programı Yıl Sonu İşlemlerinin Uygulanması
91	Bütçe Yıl Sonu İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi
92	Danışmanlık Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi
93	Posta Yoluyla veya Elden Teslim Edilen Ödeme Emri Belgesi, Sigorta Bildirimleri, Taşınır İşlem Fişleri gibi Evrakların Elektronik Ortamda Kaydının tutulması ve Muhasebe Sürecine Girmesi için Sevkedilmesi
94	Arşiv Hizmetlerinin Yürülmesi
Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmes veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumun	
	İlk Müracaat Yeri
İsim	Abdullah BAKAR
Unvan	Daire Başkanı
Adres	Sağlık Bilimleri Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Selimiye Mh. Burhan Felek Cd. No:4/6 Üsküdar/İSTANBUL
Telefon	0 216 418 96 16 / 1700
Faks	0 216 418 96 20
E-Posta	abdullah.bakar@sbu.edu.tr

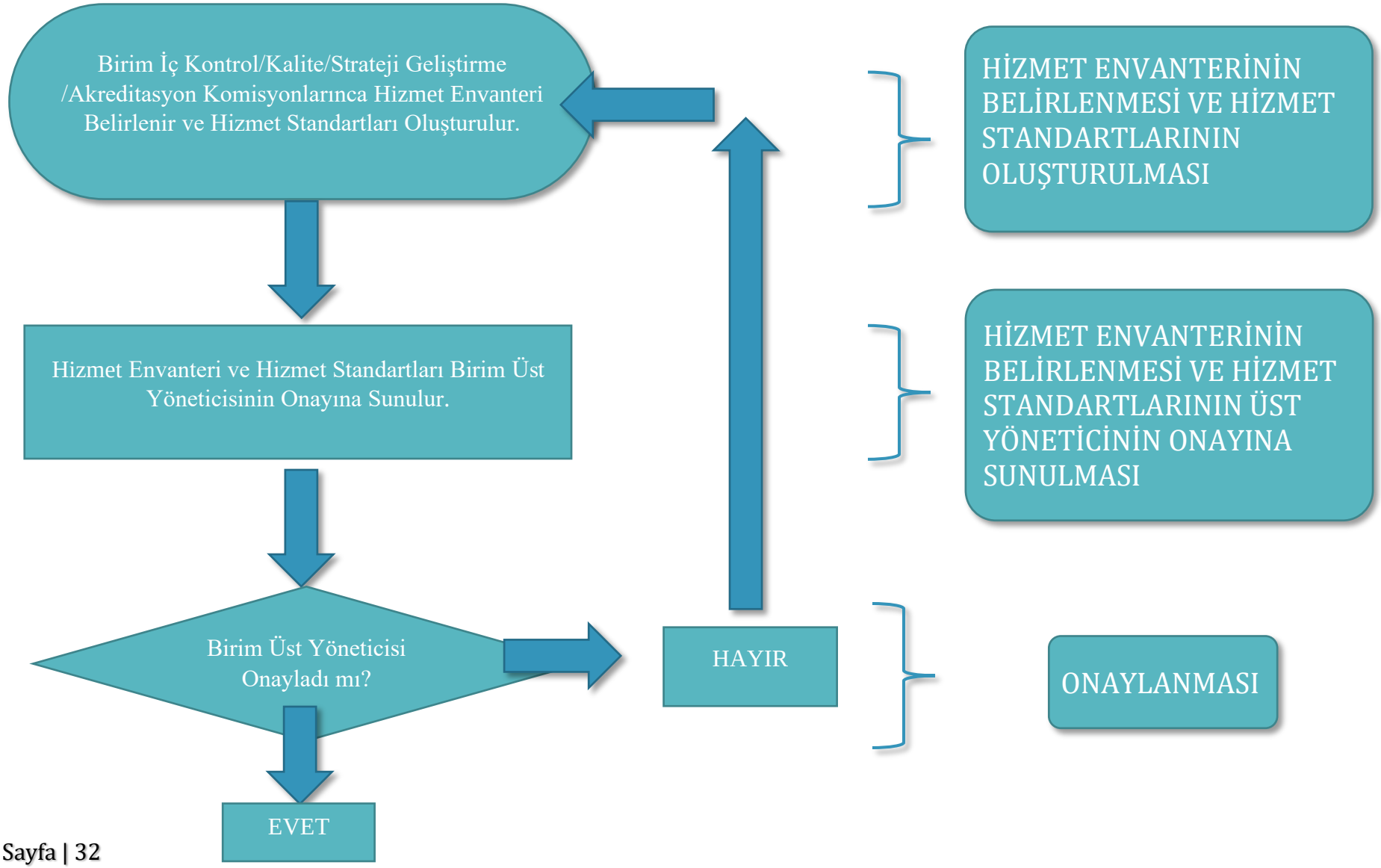
F) İKİNCİ MÜRACAAT YERİ:

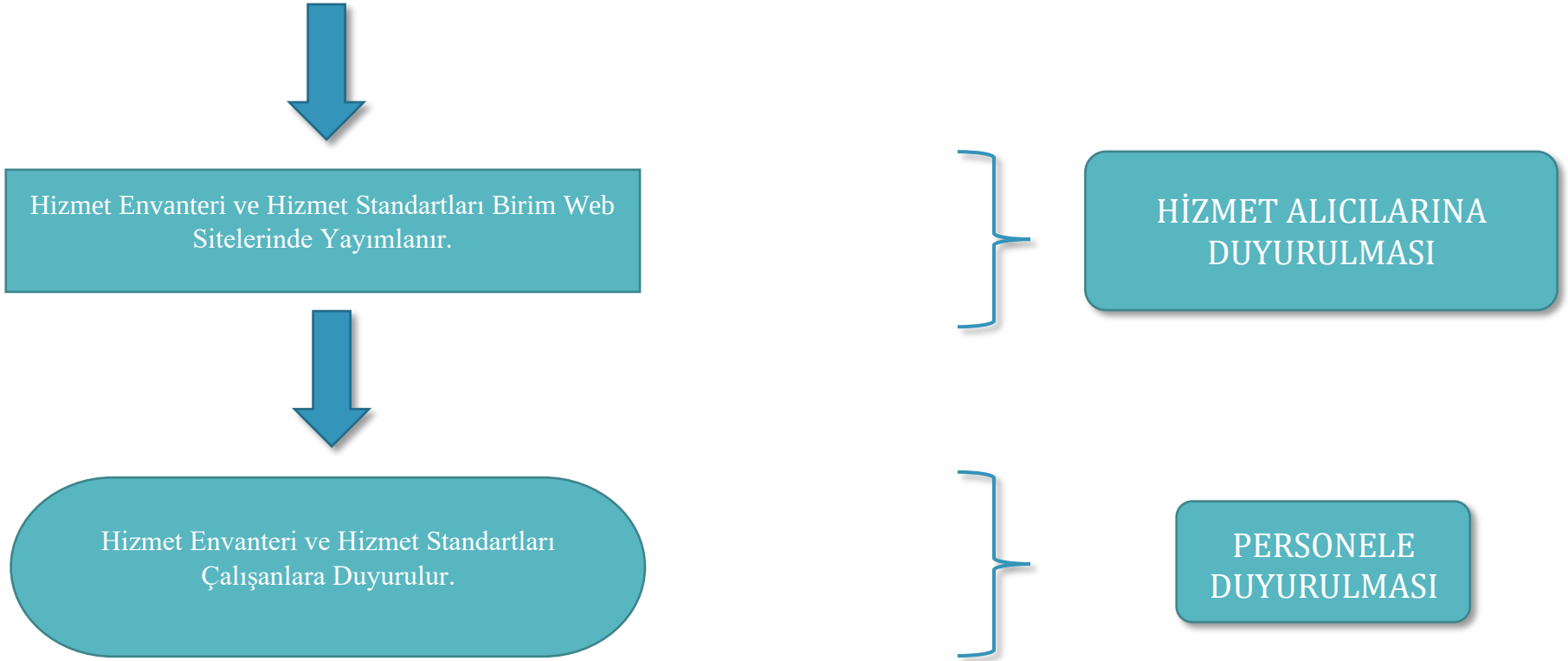
Kamu Hizmet Standartları tablosunda belirtilenlerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda, müracaat edilecek görevlinin adı, unvanı, adresi, telefon ve faks numarası ile e-posta bilgileri yazılacaktır. İkinci müracaat yeri hizmeti doğrudan veren idarenin bağlı olduğu hiyerarşik üst olacaktır.

Örnek:

İlk Müracaat Yeri		İkinci Müracaat Yeri	
sim	Abdullah BAKAR	İsim	Dr. Öner GÜNER
Unvan	Daire Başkanı	Unvan	Genel Sekreter
Adres	Sağlık Bilimleri Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Selimiye Mh. Burhan Felek Cd. No:4/6 Üsküdar/İSTANBUL	Adres	Sağlık Bilimleri Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Selimiye Mh. Tıbbiye Cd. No:38 Üsküdar/İSTANBUL
Telefon	0 216 418 96 16 / 1700	Telefon	0 216 418 96 16 / 1201
Faks	0 216 418 96 20	Faks	0 216 418 96 20
E-Posta	abdullah.bakar@sbu.edu.tr	E-Posta	oner.guner@sbu.edu.tr

XIV. HİZMET ENVANTERİ ÇIKARMA VE HİZMET STANDARTLARI OLUŞTURMA İŞ AKIŞ SÜRECİ




Hizmet Envanteri ve Hizmet Standartları Birim Web Sitelerinde Yayımlanır.
HİZMET ALICILARINA DUYURULMASI
Hizmet Envanteri ve Hizmet Standartları Çalışanlara Duyurulur.
PERSONELE DUYURULMASI

XV. HİZMET ENVANTERİ VE HİZMET STANDARDININ BİRİM WEB SİTELERİNDE YAYIMLANMASI, PERSONELE DUYURULMASI, GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

İç Kontrol Sistemi kapsamında belirlenen hizmet envanteri ve hizmet standartları birim web sitelerinde Web Yayın Komisyonunun standardize edeceği ilgili alanlarda yayımlanması gerekmektedir. Böylelikle hizmet sunmakla yükümlü olunan dış paydaşların erişimine açık olacak şekilde birimlerin hizmet envanteri belirlenmiş ve oluşturulan hizmet standartları kamuoyuna duyurulmuş olacaktır.

Ayrıca birim yöneticileri personeline;

a) Görevleri ifa ederken hizmet envanterinde belirtilen yasal dayanaklara uyulması gerektiği,
b) Resmi yazışmalarda hizmet envanterinde belirtilen standart dosya planı kodlarına ve paraf listesine uyulması gerektiği,
c) Hizmet envanterinde mevzuat alanında belirtilen hizmetin tamamlanma süresine ve hizmetin ortalama tamamlanma süresine dikkat edilmesi gerektiği,
d) Hizmet standartlarında "İstenen Belgeler" alanında belirtilen belgelerin başvuru esnasında tam ve eksiksiz olması gerektiği,
e) Hizmet standartlarında belirtilen en geç tamamlanma süresindeki zaman dilimi içerisinde hizmetlerin yerine getirilmesi gerektiği konularında bildirimde bulunmalıdır.

Birimlerin hizmet envanterlerini belirlemeleri ve hizmet standartlarını oluşturmaları kurumsal kapasiteyi geliştirecektir. Sunulan hizmetleri standartlaştırılmış, yasal dayanakları bilinen ve tamamlanma süresi belirli olan bir kamu hizmetinin daha etkin ve verimli sunulacağı tabiidir.

Hizmet envanteri ve hizmet standartları 2'şer yıllık dönemler itibariyle yürürlüğe konulan İç Kontrol Eylem Planları kapsamında gözden geçirilmelidir. Faaliyet genişlemesi/daralması, mevzuatta yaşanan yenilikler veya bilgi çağında yaşanan yeni gelişmelerin hizmet envanterine ve hizmet standartlarına yansıtılması beklenmektedir.

"Hizmet Envanteri Belirleme ve Hizmet Standartları Oluşturma Kılavuzu"
Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik Hükümlerinde Belirtilen İlkelere Göre Hazırlanmıştır.

Bilgi Talebi, Öneri ve Eleştirileriniz için iletişim:

strateji.ickontrol@sbu.edu.tr

SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
İç Kontrol Birimi
Mayıs-2023
İSTANBUL