

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Strateji Geliştirme Başkanlığı**

**Sayı** : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/ 3801

19.04.2010

**Konu** : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme

**GENELGE**  
**2010/25**

Bilindiği üzere, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara ilişkin Yönetmelik 31.07.2009 tarihli ve 27305 sayılı resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş bulunmaktadır. Bürokrasinin azaltılması ve idari işleyişin basitleştirilmesinin dayanağını oluşturan söz konusu yönetmelik ile; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen, şeffaf bir kamu yönetimi oluşturularak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesi hedeflenmektedir.

Bakanlığımızca bu kapsamda birisi anılan yönetmeliğin yayımından önce diğerleri ise daha sonra olmak üzere (04.11.2008 tarih ve 69, 28.08.2009 tarih, 50 ile 18.11.2009 tarih ve 70 sayılı) toplam üç adet Genelge yayımlanmıştır. Yayımlanmış olduğumuz iş bu genelgelerimiz ile söz konusu yönetmeliğin 5 ve 6. Maddelerinin kamu idarelerine yüklediği sorumluluklar gereği merkez ve taşra birimlerimizin Kamu Hizmet Envanterlerini (Ek 1) ve Kamu Hizmet Standart tablolarını (Ek 2) oluşturmaları talimatlandırılmış ve bu bağlamda hazırlanan kamu hizmet envanteri tabloları ile Kamu hizmet standart tabloları kurumlarımızın internet sayfaları ve hizmet kapılarında yayımlanmıştır.

Birimlerimizin, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara ilişkin Yönetmelik çerçevesinde bu zamana kadar yürütülen çalışmalarla ilgili olarak var ise tespit ettikleri eksiklikler ilgili birimler tarafından tamamlanacak, lüzumu halinde ise gerekli güncellemeler yapılacaktır.

Hastanelerimiz ve ağız diş sağlığı merkezlerinin, Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme Çalışmaları kapsamında yapacakları faaliyetler aşağıya çıkartılmış olup; il müdürlüklerimiz ve sağlık grup başkanlıklarımız da iş bu çalışmaları titizlikle takip edeceklerdir.

**1-Bakanlığımıza bağlı eğitim ve araştırma hastaneleri, il devlet hastaneleri, ilçe hastaneleri ile ağız ve diş sağlığı merkezlerimiz, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin 5 nci maddesinde belirtilen ve ek-1 olarak adlandırılan tablo örneği ve açıklamalarına uygun olarak “kamu hizmet envanter tabloları”nı hazırlayacaklardır. (Ek-1)**

Hastane ve ağız ve diş sağlığı merkezlerimiz tarafından hazırlanacak “kamu hizmet envanter” tabloları il müdürlüklerinin kontrolünden geçirildikten sonra bu kuruluşlarımıza ait internet sayfalarının kolay erişilebilen yerlerinde anılan Yönetmelik gereği yayınlanacaktır.

**2-Hastane ve ağız ve diş sağlığı merkezlerimiz tarafından; Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin 6’ncı maddesi doğrultusunda hizmet standartları oluşturulması gerekmektedir.**

Bu kuruluşlarımız; gerçek ve tüzel kişilere (vatandaş, şirketler, sivil toplum kuruluşları v.b.) yönelik başvuru üzerine yaptıkları bütün hizmetleri içerecek şekilde, Yönetmeliğe ekli ek-2 “Örnek Kamu Hizmet Standartları Tablosu”nu, ek-3 “Kamu Hizmet Standartları Tablosunun Doldurulmasında Dikkat Edilecek Hususlar”ı da gözönüne alarak hizmet standartları tablolarını hazırlayacaklardır.(Ek-2, Ek-3)

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Strateji Geliştirme Başkanlığı**

**Sayı** : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/ 3801

19.04.2010

**Konu** : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme

Söz konusu tablolarda; hizmetin adı, hizmetin sunumunda/başvuruda istenen belgeler, hizmetin en fazla ne kadar sürede tamamlanacağı ve müracaat mercilerine dair hususlara yer verilecek ve örnek tabloda gösterildiği şekilde eksiksiz doldurulacaktır.

Genelge ekinde eğitim ve araştırma hastaneleri (ek-4), il devlet hastaneleri (ek-5), ilçe hastaneleri (ek-6) ve ağız ve diş sağlığı merkezleri için (ek-7) örnek teşkil edebilecek açıklamalı kamu hizmet standart tabloları bulunmaktadır. Bütün kurumlarımız; hizmet sunma kapasitelerini belirleyen insan kaynakları, fiziki altyapı ve tıbbi cihaz imkânlarını göz önüne alarak bu tabloda olabilecek hizmetleri ve bu hizmetlerin en geç sunum sürelerini kendileri belirleyeceklerdir. Bu tablolarda; vatandaşa yoğunluklu olarak sunulan (işlem sayısı fazla olan) hizmetler öncelikli olarak yer alacak, yılda birkaç kez gibi çok az sayıda tekrarlanan hizmetlere yer verilmeyebilecektir.

Kurumlarımız, anılan Yönetmeliğin 6 ncı maddesi gereğince, hizmet standart tablolarını, il müdürlüklerinin onayını aldıktan sonra internet ana sayfalarında kolayca erişilebilecek şekilde yayımlayacaklardır.

Ayrıca, vatandaşa doğrudan hizmet sunan birimlerin giriş kapılarına bu tabloların çıktılarını asılarak aynı şekilde duyurulması sağlanacaktır.

Kamu hizmet standartları tablolarında yer alan hizmetler, hem hastane/ağız ve diş sağlığı merkezi internet sayfasında hem de vatandaşın görebileceği hizmet kapılarında ilan edilerek kurumsal taahhütlerimiz olacağından, özellikle hizmet sunumu için istenen belgeler ve hizmetin sunulabileceği en geç süreyle kesinlikle uyulacaktır.

Tablolara yazılacak en geç hizmet sunum süreleri, hastanelerimizin performans ve hizmet kalite standartlarını da etkileyebileceğinden, uygulama yönünden en makul sürelerin yazılmasına dikkat edilecektir.

**3-Bütün hastane ve ağız ve diş sağlığı merkezlerimiz; Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin;**

**Hizmetlerin İlk Kademedeki ve Vatandaşa En Yakın Yerde Sunulması başlıklı 3 ncü,**

**Kamu Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunulması başlıklı 4 ncü,**

**Vatandaşın Bilgilendirilmesi başlıklı 5 nci,**

**Hizmet Standartlarının Oluşturulması başlıklı 6 ncı,**

**Özürhallerle İlgili Tedbirler başlıklı 7 nci,**

**Başvuru sahibinden Bilgi ve Belge İstenmesi, Gerçeğe Aykırı Bilgi ve Belge Verilmesi başlıklı 8 ve 9 ncu,**

**Başvuru Sahiplerine Mali Yükümlülüklerin Bildirilmesi başlıklı 10 ncu,**

**Kurum İçi ve Kurum Dışı Yazışma başlıklı 11 nci,**

**Başvurunun Kabulü ve Sonuçlandırılması başlıklı 12 nci,**

maddelerindeki hükümlerin titizlikle yerine getirilmesi için gereken çalışmaları yapacaklar ve iç genelge ya da iç sirküler ile bu hususlar hakkında birim çalışanlarının dikkatini de ayrıca çekeceklerdir.

Genelgede belirtilen **çalışmalar bir ay içerisinde tamamlanacak** ve il müdürlükleri tarafından hastane ve ağız ve diş sağlığı merkezlerinden alınacak ek-1 ve ek-2 tabloları ile bunların yayımlandığı internet adres bilgileri uygunluğu kontrol edildikten sonra elektronik ortamda [www.hizmetenvanter@saglik.gov.tr](mailto:www.hizmetenvanter@saglik.gov.tr) adresine tek seferde gönderilecektir. Bu

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Strateji Geliştirme Başkanlığı**

**Sayı** : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/ 3801

19.04.2010

**Konu** : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme

paragrafta *belirtilen süre, genelgenin Bakanlık internet adresinde yayımlanmasından itibaren başlayacaktır.*

Genelgenin titizlikle uygulanması hususunda bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.

**Prof. Dr. Nihat TOSUN**  
**Bakan a.**  
**Müsteşar**

**DAĞITIM**

Gereği: 81 İl Sağlık Müdürlüğü

**BİLGİ:**

Teftiş Kurulu Başkanlığı  
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

**EK:**

Kamu hizmet envanter tablo örneği ve açıklaması

Kamu hizmet standart tablo örneği(genel) ve açıklaması

Eğitim ve araştırma hastaneleri kamu hizmet standart tablo örneği

İl devlet hastaneleri kamu hizmet standart tablo örneği.

İlçe hastaneleri kamu hizmet standart tablo örneği.

Ağız ve diş sağlığı merkezleri kamu hizmet standart tablo örneği

**İRTİBAT BİLGİLERİ**

<u>Adı ve Soyadı</u>	<u>Ünvanı</u>	<u>Telefon</u>
Kibar ALTUNAL	Başmüfettiş/ Koordinatör	585 11 99
Gültekin BAYRAKTAR	Daire Başkanı	585 14 74