



TÜRKİYE İSRAFI ÖNLEME VAKFI YAYINLARI
Türkiye'nin Sorunlarına Çözüm Serisi: 9

“Önce Vatandaş” Anlayışına Dayanan

Toplam Kalite ve Performans Yönetimi

Ç
A
M
A

TOPLUMSAL MENFAATLER
İSTİKAMETİNDE,
İSRAFIN ÖNLENMESİ
SONUCU,
EKONOMİK VE SOSYAL
REFAHIN SAĞLANMASI.

Prof. Dr. Aziz AKGÜL

Diyarbakır Milletvekili

ve

Türkiye İsrافی Önleme Vakfı
Mütevelli Heyeti Başkanı

**“ÖNCE VATANDAŞ”
ANLAYIŞINA DAYANAN**

**TOPLAM KALİTE
VE
PERFORMANS YÖNETİMİ**

Prof. Dr. Aziz AKGÜL

Diyarbakır Milletvekili

ve

Türkiye İsrarı Önleme Vakfı

Mütevelli Heyeti Başkanı

Şubat 2003

ANKARA

Türkiye İsrarı Önlleme Vakfı Yayınları
Türkiye'nin Sorunlarına Çözüm Serisi: 9

Türkiye İsrarı Önlleme Vakfı

Karaca Sok. No: 17/2

Gaziosmanpaşa 06700 ANKARA

Tel: 0 312 440 88 66

Faks : 0 312 440 93 99

e-mail : demak@superonline.com

Baskı : Emek Ofset Ltd. Şti.

Tel : 0312 431 25 87

KAMU YÖNETİM POLİTİKASI

Ülke Sorunlarının Çözümünde Temel Yönetim Politikası;

- Açık toplum,
- Hakkaniyet,
- Uzlaşma,
- Hoşgörü,
- Toplumsal Menfaat,
- Saygı ve Nezaket ile
- Halka Hizmeti esas alan

Kamu yönetiminde toplam kalite olmalıdır.

Toplam Kalitede Depolitizasyon Esas Olduğundan;

- Irk,
- Dil,
- Din,
- Siyasi Görüş,
- İnanç ve
- Yaşama Biçimi İtibariyle

Hiçkimse, hiçbir kimseyi aşağılayamaz. İnsan olarak herkes diğerine saygı duymak, anlayışlı ve hoşgörülü olmak durumundadır.

İşlemeyen ve Hantallaşan Kamu Yönetimi

- **Mevcut kamu yönetim sistemi çökmüş ve vatandaşlara eziyet çektiren bir hale gelmiştir. Borçlanma gereğini arttıran sebeplerden birisi de, bu verimsiz kamu yönetim sistemidir.**
- **Hantallaşan mevcut kamu yönetim yapısının DNA'sı değiştirilerek mutlaka radikal düzenlemeler gerekmektedir.**
- **İstihdam sorunu oluşturmadan, işsizliği artırmadan, şahısların ticaret yapmaları sağlanırken, kamu kesimi etkin ve verimli hale getirilerek kamu yönetim sisteminin optimal büyüklüğü sağlanmalıdır.**
- **Tarihsel sebeplerle devletin 'baba' rolünde olması, kamu kurumlarının istihdam oluşturabilmesinin bir aleti haline getirilerek, kamu kesiminde dünyada benzeri olmayan ve çok pahalı bir biçimde işsizlik sigortası modeli uygulanmaktadır. Gerçek işsizlik sigortası uygulaması çok daha az maliyetle gerçekleştirilebilir.**
- **Yirmibirinci Yüzyılın anlayışı gereği olarak, her bir vatandaşımızın kendi işini kurması, oluşturulacak mikro kredilendirme sistemiyle teşvik edilmelidir.**

- Hizmet verme anlayışını etkinleştirmeye yönelik olarak, fonksiyonsuz ve kamu kaynaklarını israf eden kamu kurumları ve kamu programları kaldırılırken; **işsizliğe sebep olmandan** israf alanları azaltılabilir. Sağlanan tasarruflar, vatandaşlarımızın kendi işlerini kurmaları için finansman kaynağı olarak kullanılabilir.
- İhtiyaçtan fazla olan kamu çalışanlarına ticari iş imkanı sağlanması, ekonomiye ilave katkı sağlaması yanında, kamu kurumlarının memur istihdamı sebebiyle ihtiyaç duyulan;
 - Bina,
 - Oda tefrişatı,
 - Aydınlatma,
 - Taşıma ve benzeri giderlerden oluşacak tasarruf da sağlanabilir.

Optimal Büyüklükteki Etkinleşen Kamu Yönetiminde Toplam Kalite Anlayışı

- Kamu yönetiminin bütün alanlarda değişimi sağlayacak olan hukuki temelleri oluşturan çerçeve niteliğindeki **21'nci Yüzyıl Türkiye'si için Yeni Ufuklar Kanun Tasarısı'nın** kanunlaştırılması sağlanmalıdır.

- **Toplum her alandaki kalitesizlikten bıktı. Bu bakımdan, kamu yönetiminde hizmet standartlarına dayanarak hizmet verilmelidir.**
- Kamu Yönetim Sisteminde **“emir ver ve kontrol et”** anlayışı yerine, “ilk seferinde doğrusunu yap” anlayışı hakim kılınmalıdır.
- Başbakanlık dahil bakanlık sayısı en fazla 15 olarak belirlenmelidir.
- **Hizmette vatandaşa öncelik verilmelidir.** Vatandaşı dinleyerek onlarla ilişkilerde nezaket ve saygı esas alınmalıdır.
- Öncelikle bütün vatandaşların başlangıçta beyanlarına itibar edilmeli ancak, aksi ispat edildiğinde sahtekarlık çok ağır derecede cezalandırılmalıdır. Bu bakımdan, noter gerekliliğini en az % 50 azaltacak düzenleme sağlanmalıdır. Noter hizmetlerin çok büyük kısmı israftır.
- Vatandaşın işlerinin geciktirilmesi anlamına gelen sümen altı zihniyetinin kamu yönetiminin kaldırılması sağlanmalıdır..
- Kamu çalışanlarından belirlenecek uygun görevlerde olanların;

- Kısmi zamanlı,
- Esnek zamanlı olarak çalışmaları veya
- Evde çalışmaları

sağlanmalıdır.

- **Uygun görevlerde olanların ve yaptığı iş ile bir menfaat çatışması olmamak kaydıyla, kamu görevlilerine ticaret yapma imkanı sağlanmalıdır.**
- Kamu görevlilerinin partilerin miting ve yürüyüşleri dışındaki sosyal ve fikir üretme faaliyetlerine katılmalarına imkan verecek şekilde, siyasetin zeminini artırmaya yönelik olarak, siyasi partilere üye olmalarına imkan sağlanmalıdır.
- İsrافی ve yolsuzluğu önlemeye yönelik olarak sıfır hata esaslı ve kamu kesimini % 50 küçültürken, kamu hizmetini etkinleştiren,
 - Merkezi yönetimin;
 - Yargı,
 - Savunma,
 - Dış ilişkiler ve
 - İç güvenlik

dışındaki yetkilerini mahalli idarelere devreden bir yönetim biçimi geliştirilmelidir.

- Üniter devlet yapısını esas alan ve yerel demokrasinin sağlanmasına dayalı olarak;
- Vali,
- Savcı ve
- Emniyet müdürü'nün de

seçimle gelmesi sağlanmalıdır.

- Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı esas alınarak, iç güvenliğin yeniden tasarlanması sağlanmalıdır.
- Ülke menfaatlerine katkısı olmayan, değişik kamu kuruluşlarının yurtdışı temsilciliklerinin kapatılması sağlanmalıdır. Bunun yerine Türk Ajansı oluşturularak Türkiye'nin yurtdışındaki menfaatleri takip edilebilir.
- Mevcut kapalı tezkiye sistemi kaldırılarak; çalışanlar ile karşılıklı anlaşma sonucu tespit edilecek hedeflere bağlı olarak yapılacak performans sözleşmeleriyle, amirlerin kişisel etkilerinden arındırılmış ve kamu yönetiminde performansa dayanan bir ücretlendirme ve personel değerlendirme sistemi oluşturulmalıdır.
- Başbakan Bakanları ile Bakanlar Müsteşarları ile, Müsteşar Genel Müdürleri ile Genel Müdürler ise Daire Başkanları ve Taşra teşki-

latı ile hedeflere dayalı yıllık performans sözleşmesi imzalamalı ve kamuoyuna açıklamalıdır.

- Çalışanların çalışma ortamı iyileştirilirken, daha iyi performans göstermeleri sağlanmalıdır.
- Fiziki emniyet kontrolünden sonra, kamu kurumlarına giden vatandaşlardan kimlik sorulmaması sağlanmalıdır.
- Hizmet geliştirme çalışmaları vasıtasıyla, vatandaşların ve çalışanların devletten beklentilerini ve değiştirmelerini istedikleri hususları sağlamak maksadıyla;
 - Çağrı merkezi,
 - E-posta,
 - Faks,
 - Telefon veya
 - Bizzat form doldurarak katkıda bulunmayı sağlayacak,

katılımcı demokrasi anlayışı geliştirilmelidir.

- **Kamudaki teftiş terörü ile teftiş sistemi ve anlayışını değiştirerek, performans değerlendirme sistemi geliştirilmelidir.**

- Sayıştay, Başbakanlık Denetleme Kurulu ve

Başbakanlık Teftiş Kurulu birleştirilerek, **Başbakanlık Performans Değerlendirme Kurulu** oluşturulabilir.

- Kamu alımlarında etkinliği sağlamak ve israfı önlemek maksadıyla, Devlet İhale Yasasının çağdaştırılarak yeniden düzenlenmesi sağlanmalıdır.
- İş yapan görevlinin nihai yetkiye sahip olduğu, havale ve imza hastalığının olmadığı bir hizmet anlayışı sağlanmalıdır.
- Vatandaşların iş kurma, yatırım ve ihracat gibi kamuda işlerini yaparken bir kamu kurumundan diğerine gidişlerine son vererek, **tek adım birimleri** vasıtasıyla bir yerde işlemlerin tamamlanması sağlanmalıdır.
- Bölgeler arasındaki kalkınmışlık farkını azaltmak maksadıyla; Avrupa Birliği NUTS sınıflandırmasına uygun olarak, İl Özel İdaresi, Belediyeler ve Sivil toplum Kuruluşları ile Üniversitelerin yer aldığı Kentsel Kalkınma Ajansları oluşturulmalıdır.
- Kamu yönetimindeki hiyerarşik sisteme mümkün olduğu kadar son vererek;
 - Daha esnek,
 - Daha akışkan bir yapı,

- İşin etkili, kaliteli ve daha kısa sürede yapılmasını esas alan,
- Performansa dayalı,
- Basit ve yalın

Amip yapılanma suretiyle, her şeyden önce işin bitirilmesi esas alınmalıdır.

- **Kamu çalışanlarının bilgisayar okur-yazarlığını teşvik etmek maksadıyla, kamu personeli bilgisayar sınavı neticesinde kamu görevlilerine ilave ödeme yapılması sağlanmalıdır.**
- Devlet kurumlarının mutlaka ayrı bina almaları önlenerek, mevcutlardan istifade edip, aynı binada çalışmaları sağlanmalıdır.
- Kiyokslar kullanılarak, 7 gün 24 saat esasına dayalı olarak bazı kamu hizmetlerinin alışveriş merkezlerinde verilmesi sağlanmalıdır.
- Elektronik demokrasi ve elektronik devletin uygulanmasını sağlayacak e-Türkiye projesi süratle uygulamaya konulmalıdır.
- Türk Silahlı Kuvvetleri dahil, bütün kamu kurumlarının dinlenme tesisleri özelleştirilerek, bütçe üzerindeki yükünün azaltılması sağlanırken, **bütün devlet memurlarına yaz dönemine girmeden bir maaş tutarında tatil parası verilmelidir.**

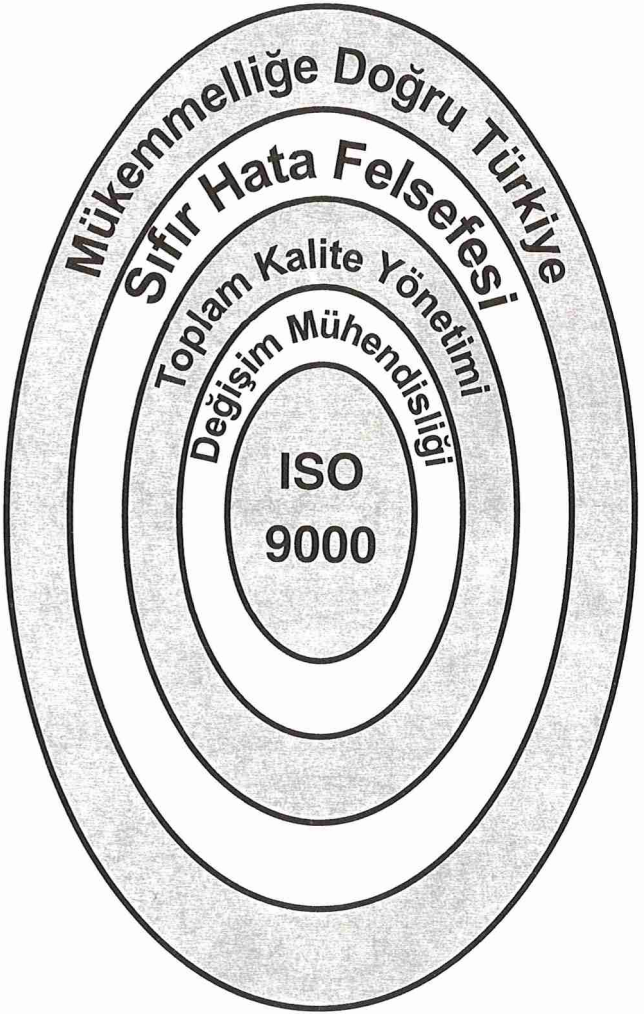
- Türk Silahlı Kuvvetleri dahil, bütün kamu kurumlarının misafirhane ve sosyal tesisleri özelleştirilerek, bütçe üzerindeki yükü azaltılmalıdır. **Bütün devlet memurlarına görevli olarak görev yerinden dışarıya gittiklerinde, 3 yıldızlı otelde kalabilecek şekilde harcırah verilmelidir.**
- Devlet yönetiminde; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan, Bakan, Yüksek Yargı Organları Başkanları, Orgeneral ve Korgeneral-ler, Müsteşar, Vali, Belediye Başkanı ve den- gi kamu görevlileri dışındaki bütün askeri ve sivil kamu yöneticilerinin makam aracının ol- maması sağlanırken; diğer kamu görevlileri, kurumdaki sadece kamu hizmetine müteallik olmak üzere, havuzda bulunan hizmetin ge- rektirdiği asgari sayıdaki araçlardan istifade etmeleri sağlanmalıdır.
- Anayasa detaylardan arındırılarak en fazla 40-50 maddeden oluşacak şekilde yeniden tasarlanmalıdır.
- Anayasa Mahkemesi'nin yetkileri ve üye ata- ma biçimi gözden geçirilerek, üyelerin TBMM tarafından seçilmesi sağlanmalıdır.

- Hukuk sistemi güncelleştirilerek, mevcut mevzuatın % 50 azaltılması sağlanmalıdır.
- e – Demokrasinin gittiği trend dikkate alınarak, bireyin ön plana çıkacağı bir dünyada, Türkiye’de Başkanlık sisteminin oluşturulması için hukuki düzenlemeler yapılmalıdır.
- Mevcut parlamenter sistemde, Milletvekili sayısı en fazla 300’le sınırlandırılırken, 100 senatörden oluşan Senato’nun yeniden oluşturulması sağlanmalıdır.
- Kamu görevlisi; görevi gereği yapacağı şehir dışı yolculuğu için, gideceği yere kendi aracıyla gitmesi halinde, Hükümet’in yıllık olarak km başına belirlediği yol harcırahı ödenecek kamu aracı israfı ve şoför istihdamı önlenabilir.
- Kamu kurumlarında uygun yerlerde çay/kahve otomatları yerleştirilerek, müstahdem ve çaycı istihdamından tasarruf sağlanabilir.
- Bazı kamu kurumlarında mevcut olan tamirhane ve benzinlik uygulamalarına son verilebilir.
- Mahrumiyet bölgeleri ve belediye sınırları dışındaki durum hariç olmak üzere, askeri ve sivil personelin taşınmasının özelleştirilmesi ve bunun finansmanının halihazırda bu maksatla

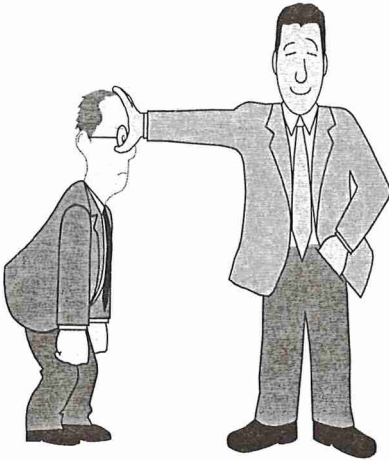
kullanılan kamu araçlarının satılması veya kiralanmasından elde edilecek gelirle karşılanması suretiyle;

- Personel tasarrufu,
- İşletme gideri,
- Akaryakıt ve bakım giderlerinden tasarruf sağlanmalıdır.
- Geri kalmış bölgeler dışındaki yerleşim yerlerindeki lojmanlar hariç, milletvekili lojmanları dahil, bütün kamu lojmanları öncelikle oturanlara satılması ile ilgili düzenleme yapılması sağlınırken, özelleştirmeye Milletvekili lojmanlarından başlanmalıdır.
- Memurların lojman tazminatları bölgesel durumlar dikkate alınarak günün şartlarına getirilmesi sağlanmalıdır.
- Elektronik ortama önem verilerek hantallaşmış sivil ve askeri karargahlardaki personel sayısının % 50 azaltılması ve ihtiyaç yerlerine kaydırılarak yoksulluğun azaltılmasında istifa edilmeleri sağlanmalıdır.
- Haksız kazanç ve usulsüzlüklerin önlenmesi bakımından, imar planlarının sık sık değıştirilmesi önlenmelidir.

- Kamu kurumlarının kendi içinde yaptıkları yemek, temizlik ve taşıma gibi hizmetler özelleştirilerek, hizmetin etkinleştirilmesi yanında, kurulacak yeni şirketler marifetiyle yeni iş imkanları oluşturulabilir.



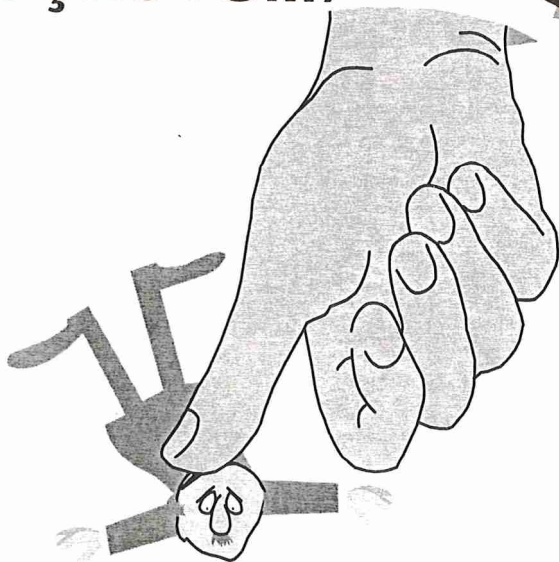
NE İSTİYORSUN!
anlayışı yerine;



SİZE NASILYARDIMCI
OLABİLİRİM?
anlayışı hakim kılınmalıdır.

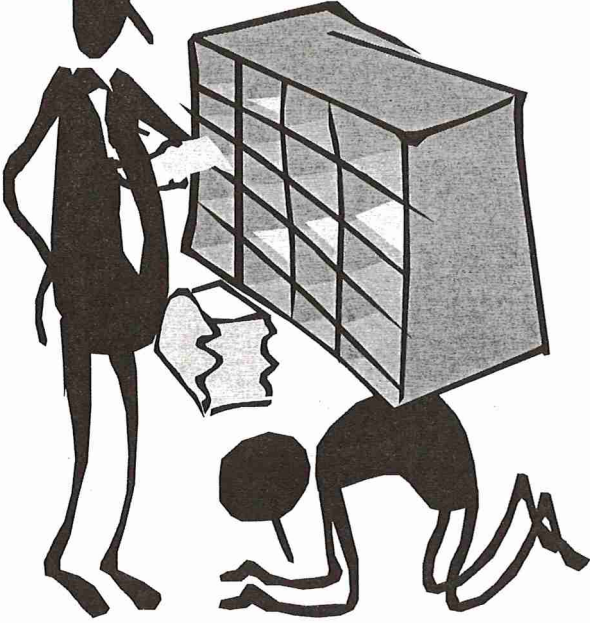


**BEN
(BÜROKRASI)
GÜÇLÜYÜM!**



**VATANDAŞI
İSTERSEM EZERİM!
Anlayışı yok olmalıdır.**

**BU İŞ İÇİN
ŞU EVRAK!**



EVRAK!

EVRAK!

EVRAK!

**İŞİNİZİN
TAMAMLANMASI
İÇİN
DÜZ DUVARA
TIRMANIN!**

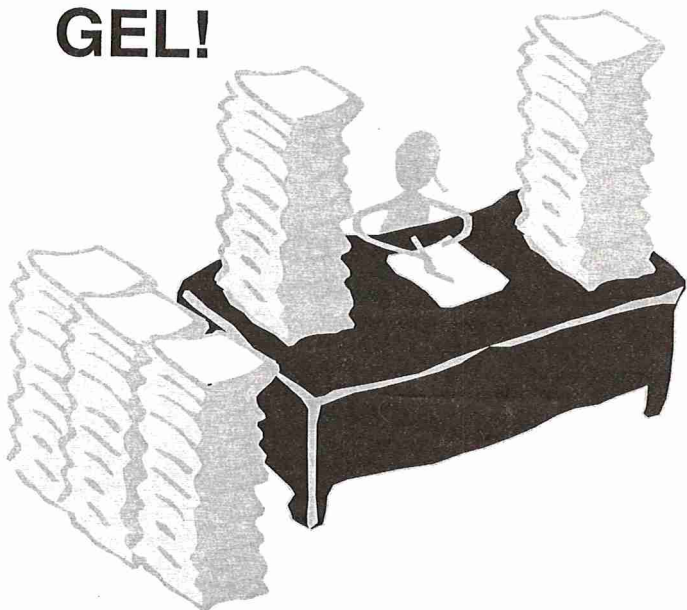
ZORLUK!



ZORLUK!

ZORLUK!

**BUGÜN GİT
NE ZAMAN
İSTERSEM
O ZAMAN
GEL!**



**BÖYLECE;
VATANDAŞLARIN
KAMU KURUMLARINA OLAN
GÜVENİ;**

- **BIKTIRICI ve**
- **ANLAMSIZ BÜROKRASI**

**SEBEBİYLE GİDEREK
AZALMAKTADIR.**

KAMU KURUMLARININ;

- **VATANDAŞA
VERDİĞİ
HİZMETİN
KALİTESİ,**
- **ELDE EDİLEN
SONUÇLAR ve**
- **VATANDAŞIN TATMİNİ**

YETERSİZDİR.

OLUMLU

BAKIŞ:

- İNSAN
HERGÜN YENİ
BİR KONU
ÖĞRENİR
- ARTIK BU İŞİ
ÇÖZELİM
- BU MÜTHİŞ
BİR FİKİR

OLUMSUZ

BAKIŞ:

- BENİM
BUNCA YILLIK
TECRÜBEM
VAR.
- YENİDEN
DENEMENİN
BİR ANLAMİ
YOK.
- NE DİYE
DURMADAN
BİRŞEYİ
DEĞİŞTİR-
MEYE
ÇALIŞIYOR-
SUNUZ?

OLUMLU DAVRANIŞ:

- DAHA FAZLA ÇALIŞIR, DAHA ÇOK ZAMAN OLUŞTURUR.
- PROBLEMİN ÜSTÜNE GİDER
- SÖZÜNÜ TUTAR
- NE ZAMAN SAVAŞIP, NE ZAMAN GERİ ÇEKİLECEĞİNİ BİLİR.

OLUMSUZ DAVRANIŞ:

- HER ZAMAN ÇOK MEŞGUL
- PROBLEMİN ETRAFINDA DOLAŞIR
- SÖZÜNÜ TUTMAZ
- ÖNEMLİ DURUMLARDA GERİ ÇEKİLİR, VEYA MÜCADELE EDİLMESİ GEREKEN DURUMLARDA ÜSTÜNE GİDER

OLUMLU
DAVRANIŞ:

- DOSTÇA
HİSLER
BESLER.
- BAŞKALARININ
GÜÇLÜ
YÖNLERİNE
SAYGI
DUYAR.
- BAŞKALARIN-
DAN
BİRŞEYLER
ÖĞRENİR.

OLUMSUZ
DAVRANIŞ:

- NADİREN
DOSTÇA
DAVRANIR.
ZAMAN
ZAMAN
YOK YERE
KIRICI OLUR
- BAŞKALARI-
NIN ZAYIF
YÖNLERİ
ÜZERİNDE
DURUR.
- BAŞKALARIN-
DAN
BİRŞEYLER
ÖĞRENMEK
İÇİN DİRENİR.

OLUMLU
DAVRANIŞ:

- AÇIKLAMA
YAPAR
- HATA
YAPMAKTAN
KORKMAZ
- ÇÖZÜMLER VE
İHTİMALLER
ÜZERİNDE
DURUR.

OLUMSUZ
DAVRANIŞ:

- BAHANELER
BULUR
- HATA
YAPMAKTAN
VE BAŞKALA-
RININ NE
DİYECEĞİN-
DEN
KORKAR.
- PROBLEM VE
• ÇÖZÜMLENE-
MEYECEK
MESELELER
ÜZERİNDE
DURUR.

YÖNETİCİ YARDIMCISI

**BÜRO İŞLERİNDE
USTABİR YARDIMCI,
DİREKTİF ALMADAN DA
SORUMLULUKLARI İLE İLGİLİ
YETKİLERİ KULLANABİLEN,
İNSİYATİF SAHİBİ,
ÇEŞİTLİ DURUMLARI
İYİ DEĞERLENDİREBİLEN VE
YÖNETİM PRENSİPLERİ
DOĞRULTUSUNDA**

**KARAR ALABİLEN
BİR
PROFESYONELDİR**

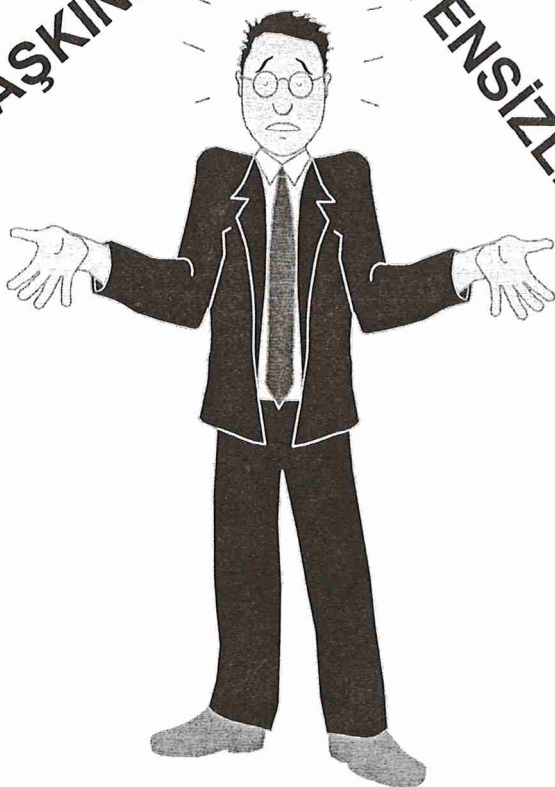
BAZI HATALI HİZMET TAVIRLARI:

- **BİZE BÖYLE SÖYLENDİ,
ELİMDEN BİRŞEY GELMEZ.**
- **KUSURA BAKMAYIN, YİNE
BİLGİ İŞLEMDEKİLERİN,
MUHASEBEDEKİLERİN,
PERSONELDEKİLERİN
HATASI.**
- **KURALLARI BEN
YAPMIYORUM, BEN SADECE
EMİR KULUYUM.**
- **TABİİ, İSTERDİM AMA BU
BENİM İŞİMİN SINIRLARI
DIŞINA ÇIKIYOR.**
- **BEN BU İŞTEN SORUMLU
DEĞİLİM.**

SONUÇ:

ŞAŞKINLIK!

GÜVENSİZLİK!



KIZGINLIK!

VATANDAŞ DEVLETTEN NE İSTİYOR?

- **KENDİLERİNİN DİNLENMESİ.**
- **KALİTELİ HİZMET.**
- **İSTEDİKLERİ İŞİN DOĞRU YAPILMASI.**
- **İSTEDİKLERİ İŞİN HIZLI YAPILMASINI VEYA EN AZINDAN NE KADAR ZAMANDA BİTECEĞİNİ BİLMEK.**
- **BİLGİLİ VE GÜVENİLİR KİŞİLER İLE MUHATAP OLMAK.**
- **İŞİNİ BİR DEFADA BİTİRMEK VEYA BİR YERDEN İŞLERİNİ BİTİRMEK.**
- **EĞER PROBLEM OLURSA, TEKRAR NEREYE MÜRACAAT EDİLECEĞİNİ BİLMEK.**
- **HİZMETLERİ ALMAKLA İLGİLİ SEÇENEKLERİ VE BUNLARIN NEREDEN TEMİN EDİLECEĞİNİ.**

NE YAPMALI?



**DEVLET SORGULAYICI DEĞİL,
YÖNLENDİRİCİ,
YOL GÖSTERİCİ VE
YARDIMCI
OLMALIDIR.**

MÜKEMMELLİĞE DOĞRU TÜRKİYE'NİN AMACI:

- KAMU YÖNETİM
SİSTEMİNİN MEVCUT
İŞLEYİŞİNİN,
- ÇALIŞANLARIN
ÇALIŞMA ŞARTLARI VE
VATANDAŞLARA
NASIL HİZMET
ETTİKLERİNİN,

RADİKAL OLARAK

DEĞİŞTİRİLMESİDİR.

NASIL?

VATANDAŞLARA;

- DAHA AZ YÜK
YÜKLEYEREK
- DAHA İYİ
- DAHA HIZLI

HİZMET VERİLMELİDİR.

GENEL HİZMET **STANDARDI**

Kamu Yönetim Sisteminde çalışan her şahıs, hizmet yaparken, kendi kendine şu soruları sormalıdır:

- **Müşterim (vatandaş, çalışma arkadaşı) için iyi midir?**
- **Hukuki ve ahlaki midir?**
- **Sorumluluk almak için istekli miyim?**
- **Bulunduğum Kurumun görevi ile uyumlu mudur?**
- **Zamanımı akıllıca kullanıyor muyum?**

Eğer bütün bu sorulara verilen cevaplar EVET ise, hizmeti yapmak için izin isteme. Bu yetkiye sahipsin!

DERHAL YAP !

DEVLET'DE
YENİ BİR
VİZYONA
İHTİYAÇ
VARDIR

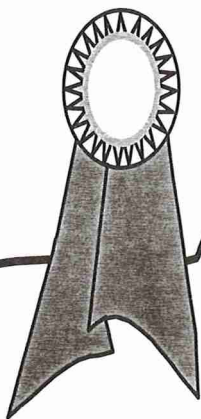
Kamu Yönetim Sisteminde Uygulanacak Toplam Kalite Yönetiminde:

- İşin kalitesi,
- Hizmet kalitesi,
- İletişim kalitesi,
- Süreç kalitesi,
- İşçiler, mühendisler, memurlar ve yöneticiler dahil bütün çalışanların kalitesi,
- Sistem kalitesi,
- Kurum kalitesi,
- Hedeflerin kalitesi

Esas alınmalıdır.

**NEREDEN
BAŞLANMALI?**

**HİZMET
STANDARTLARI
VE
ÖLÇÜLEBİLİR
HEDEFLER**



ÖRNEK BAZI HİZMET STANDARTLARI

- **Şirket kuruluşları ve ana sözleşme değişikliği talepleri 1 saatte sonuçlandırılır.**
- **Tüketici sorunları 1 saat, en fazla 3 günde çözülür.**
- **Ölçü ve ayar muayeneleri 15 dakikada yapılır.**
- **Araç proje tadilleri ve karayolu uygunluk belgeleri 1 saatte onaylanır.**

TELEFONA CEVAP VERME **STANDARDI:**

**TELEFON, ORTALAMA
3 ($\pm$ 1) DEFA ÇALDIKTAN SONRA
MUTLAKA AÇILMALIDIR.**

HALKLA İLİŞKİLERDE **STANDARD:**

**YÖNETİCİ YARDIMCILARI
BERABER ÇALIŞTIKLARI
YÖNETİCİLERE VE
VATANDAŞLARA HİTAP
EDERKEN**

“BUYURUNUZ EFENDİM”

ŞEKLİNDE HİTAP EDERLER.

**SORUN ÇÖZMEYE YÖNELİK KAMU
KURULUŞLARINDA ÇAĞRI
MERKEZİ VE ALIŞVERİŞ
MERKEZLERİNDE
KİYOKSLARDAN
YARARLANILMALIDIR.**

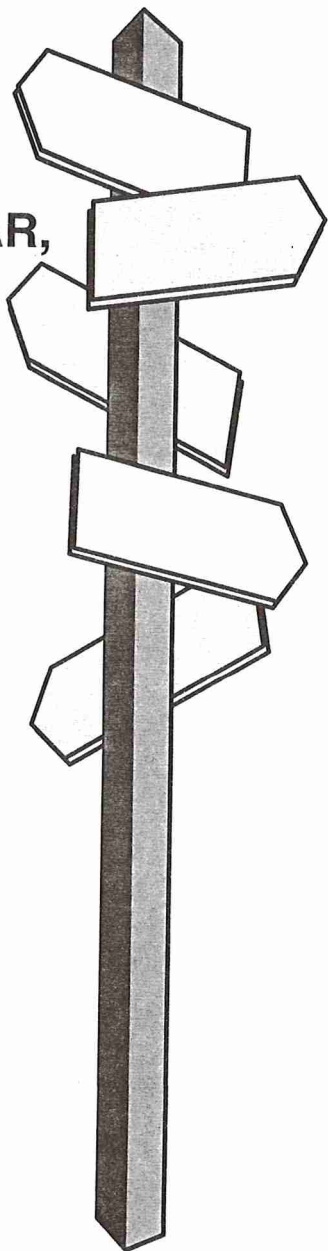
VATANDAŞLAR,

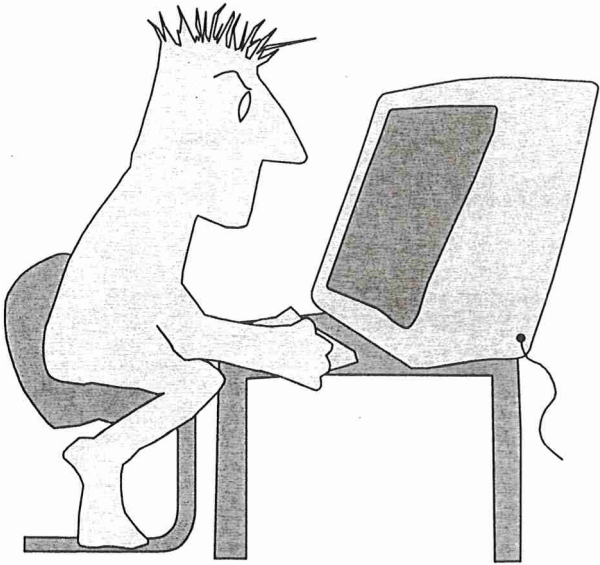
**AMAÇSIZ BİR
ŞEKİLDE,**

**BİR YERDEN
DİĞER YERE**

**EZİYETLİ BİR
YOLCULUĞA**

**ÇIKARILMA-
MALIDIR.**





**VATANDAŞLARIN
İSTEĞİNİ BİR DEFADA
YAPMAK
veya
BİR YERDEN İŞLERİNİ
BİTİRMEK ESAS
ALINMALIDIR.**

PERFORMANSA DAYALI ORGANİZASYON

Kuruluşların açık bir görev tanımı olmalıdır.

Yöneticinin doğruyu ve gerçeği görebilmesi için yönetim sistemini sorgulamada kullanacağı tek kelime:

Niçin?

- **Kamu kuruluşlarında bir performans değerlendirme sistemi oluşturulmalıdır.**
- **Bir fonksiyonu, Performansa Dayalı Organizasyona geçirecek en üst seviyede yönetim desteği sağlanmalıdır.**

• Kamu Yönetim Sisteminin;

merkez teşkilatı dahil
bağlı, ilgili, ilişkili ve taşra
teşkilatında;
çağımızda iflas eden bürokrasinin
yerine,

Kaynakları etkin ve verimli bir şekilde
yönlendiren,
daha güçlü ve

“işletmecici mantığına sahip”

**PERFORMANSA DAYALI AMİP
ORGANİZASYON**

biçimine geçilmelidir.

• Kamu Yönetim Sisteminde;

Başbakan, Bakanları ile
Bakanlar, Müsteşarları ile
Müsteşarlar, Genel Müdürleri ile
Genel Müdürler, Daire Başkanları ve
Taşra Teşkilat Müdürleri ile
hedeflere dayalı
**YILLIK PERFORMANS
SÖZLEŞMELERİ** yapmaları gerekir.

• Kamu Yönetim Sisteminde;

Büyükelçiler, Başkonsolos ve Konsoloslar ile

bulundukları ülkelere yapılacak ihracat hedeflerine dayalı

YILLIK İHRACAT PERFORMANS SÖZLEŞMELERİ

yapılması gerekir.

• Kamu Yönetim Sisteminde;

Fonksiyonu yapan tam

yetkilendirilirken, Müsteşar

Yardımcısı, Genel Müdür Yardımcısı

ve Başkan Yardımcısı sayısı en fazla

1 olacak şekilde, kamu yönetiminde

yönetici sayısı yarıya indirilmelidir.

➤ Sivil ve askeri teşkilatların

karargahlarında çalışanların sayısı

yarıya indirilmelidir.

➤ Hiyerarşik kademe sayısı yarıya

indirilerek, ara kademeler

kaldırılmadan yatay örgütlenmeyi

esas alan Amip yapılanma süreci

esas alınmalıdır.

KAMU HİZMETİNDE;

- HIZ,
- ETKİNLİK VE
- VERİMLİLİK

ESAS ALINMALIDIR.



KAMU HİZMETİNDE MİHAİ HEDEF



Vergilerinin israf edilmemesi için;
Hızlı hizmete,
Hatasız hizmete,
Sürekli hizmete,
Nezakete ve Saygıya
Özen gösterileceğine ilişkin

**VATANDAŞLARIMIZ
SÖZ VERİLMELİDİR.**



**DEVLET - MİLLET
EL ELE!**

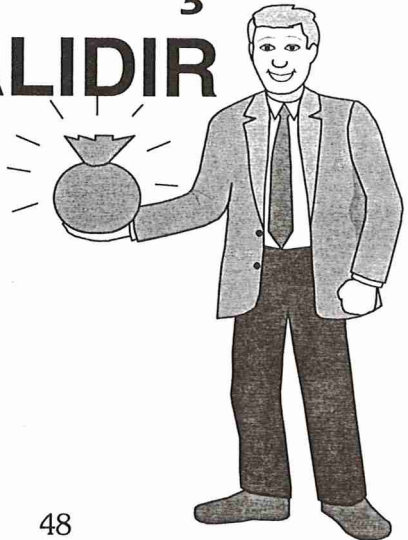
NİHAİ AMAÇ:

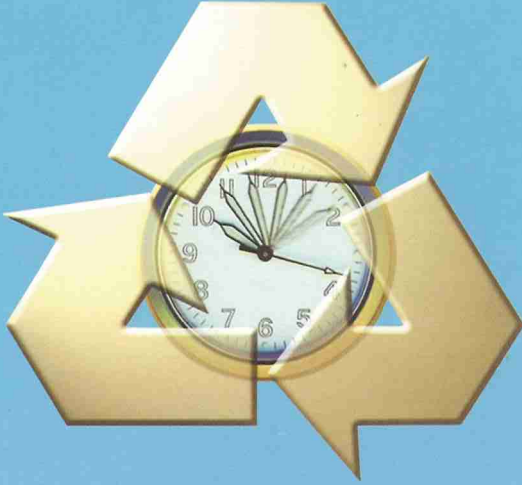
➤ DAHA MUTLU

➤ DAHA MÜREFFEH

➤ DAHA SAYGIN

VATANDAŞ OLMALIDIR





**Kaynakların Kullanımında
80/20
Prensibi**



TÜRKİYE İSRAFI ÖNLEME VAKFI