

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı : B.08.0.SGB.0.07.00.00/ 643
Konu : Kamu Hizmet Standartları

27/01/2010

GENELGE
2010/07

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik 31/07/2009 tarihli ve 27305 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu çerçevede Bakanlığımız merkez teşkilatı, taşra teşkilatı ve yurt dışı teşkilatı ile her seviye ve türdeki örgün ve yaygın eğitim kurumlarını kapsayan çalışmalar; Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesindeki Mevzuat Üst Çalışma Gurubunca, Ankara Millî Eğitim Müdürlüğü’nün koordine desteği de alınarak tamamlanmış ve yukarıda belirtilen teşkilat birimleri ile okul ve kurumların kamu hizmet sunumuna ilişkin “Hizmet Standartları” belirlenmiştir.

Buna göre:

1. Yukarıda ifade edilen teşkilatlara ait birimler ile bağlı okul ve kurumlarca, A, B, C dağıtım planı çerçevesinde e-ortamda gönderilen hizmet standartları tablosundan, kendi görev alanlarına ait olanlar belirlenerek, “**Hizmetin Tamamlanma Süresi**” dışındaki sütunlarda hiç değişiklik yapmadan, vatandaşın görebileceği şekilde panolara asılacaktır.

2. İl ve ilçe millî eğitim müdürlükleri ile her seviye ve türdeki örgün ve yaygın eğitim okul ve kurumları, kendi görev alanlarına giren hizmet tablolarının sadece “**Hizmetin Tamamlanma Süresi (En Geç)**” sütununu, kendi personel ve diğer koşullarına göre farklı olarak belirleyeceklerdir.

3. Tabloların oluşturulmasında “**Arial**” yazı tipi ve en az 14 karakter boyutu kullanılacaktır.

4. Formlar A3 veya daha büyük kâğıt boyutunda oluşturulacaktır.

5.1. A3 kâğıt boyutunun yatay olarak kullanılmasında, Ek-1’deki ölçüler dikkate alınarak;

- Tablo başlığı koyu 18,

- Sütun başlıkları koyu 14,

- “**Sıra No**” dikey veya yatay ortalı olarak,

- “**Hizmetin Adı**” dikey/ortalı, yatayda sola yaslı olarak,

- “**İstenen Belgeler**” sola yaslı ve 1’den itibaren sıra numarası verilerek,

- Hizmet ile ilgili bir açıklama yazılacak ise “**İstenen Belgeler**”in altında bir satır aralığı bırakılarak paragraf girintisi olmadan,

- “**Hizmetin Tamamlanma Süresi**” dikey ve yatay ortalı, koyu olarak

yazılacaktır.

5.2. 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.”

1/2



Atatürk Bulvarı No:98 Kızılay 06650 ANKARA Ayrıntılı Bilgi için S.N. BÖLKÖL
Tel : 413 18 07 Fax : 418 75 39
e-posta : iletisim@tebg.gov.tr Elektronik ağ : www.tebg.gov.tr

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı : B.08.0.SGB.0.07.00.00/ 643
Konu : Kamu Hizmet Standartları

27/01/2010

5.3. 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 Ek-4 örneğine uyularak yazılacaktır.

5.4. İlk ve ikinci derecede müracaat yerleri yazılırken Ek-1, 2 ve 3’deki örneklerden kendi kurumlarına ait olanlar dikkate alınacaktır.

6. Bakanlığımız merkez, taşra ve yurt dışı teşkilatı birimleri ile her seviye ve türdeki örgün ve yaygın eğitim okul ve kurumlarınca, görev alanına giren “Hizmet Standartları” tablolarından, kendi iş takvimi ve çalışma programına göre gündemde olanlar, 1 Şubat 2010 tarihinden itibaren “Vatandaşın” kolayca görebileceği alanlara asılacaktır.


7. Kamu hizmet sunumunun yürütülmesi ve izlenmesinden;

- Merkez teşkilatı birimlerinde, birim amirleri,
- Taşra teşkilatı birimlerinde, il ve ilçe millî eğitim müdürleri,
- Her seviye ve türdeki örgün ve yaygın eğitim okul ve kurumlarında, il/ilçe millî eğitim müdürleri yanında okul ve kurum müdürleri

sorumludur.

8.Eğitimle ilgili kamu hizmet sunumunun yurt dışı teşkilatlarında yerine getirilme durumu, Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü ve Yurt Dışı Eğitim Öğretim Genel Müdürlüğünce takip edilecektir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.


Nimet ÇUBUKÇU
Millî Eğitim Bakanı

EKLER:

- 1- Müracaat Yerleri Tablosu (1 Sayfa)
- 2-Örnek Hizmet Standardı (İl/İlçe MEM) (1 Sayfa)
- 3-Örnek Hizmet Standardı (Okul) (1 Sayfa)
- 4-Örnek Hizmet Standardı (Mrk. Teş. Birimi) (1 Sayfa)

DAĞITIM:

Gereği:
A, B, C Planı

Bilgi:
Başbakanlık
İdareyi Geliştirme Başkanlığı