

KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA UYULACAK USUL VE ESASLARA İLİŞKİN YÖNETMELİK

Bakanlar Kurulu Kararı : 29/6/2009-2009/15169
Resmî Gazete : 31.7.2009/27305

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemektir.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 10/10/1984 tarihli ve 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 2 nci ve 33 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Kamu hizmetlerinin ilk kademedede ve vatandaşa en yakın yerde sunulması

MADDE 3 – (1) Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademededen sunulması ve sonuçlandırılması, başvuru mercii ile karar/onay mercii arasında birden fazla kademe oluşturulmaması esastır. İdare, başvuruların, doğrudan kamu hizmetini sunan birime yapılmasını ve ilk kademedede sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır.

(2) İdare, hizmetlerin vatandaşa en yakın yerden sunulabilmesi amacıyla gerekli görülen mahallerde geçici veya sürekli bürolar açabilir.

(3) İdare, sunduğu hizmetlerin her birini yerine getirecek birim ve görevlileri tespit eder. Taşra teşkilatı, tespit edilen birim ve görevlileri buldukları yerin en büyük mülkî idare amirine bildirir.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması

MADDE 4 – (1) Basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veritabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır.

(2) İdare, başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirleri alır ve hizmetin e-Devlet Kapısına entegrasyonunu sağlar.

Vatandaşın bilgilendirilmesi

MADDE 5 – (1) Kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idare, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyurur.

(2) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini ek-1'e göre oluşturarak kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayımlar.

Hizmet standartları oluşturma

MADDE 6 – (1) İdareler, ek-2'de yer alan örneğe göre hizmet standartlarını oluşturur. Ek-3'te belirtilen açıklamalara göre oluşturulan hizmet standartları tablosunda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine

ilişkin bilgiler yer alır. Bu tablo, hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyurulur. Ayrıca, idarenin danışma masalarında da istenilen belgeleri gösteren dokümanlar bulundurulabilir ve talep edenlere ücretsiz olarak verilir.

Özürllülerle ilgili tedbirler

MADDE 7 – (1) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin özürllüler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alır.

Başvuru sahibinden bilgi ve belge istenmesine ilişkin esaslar

MADDE 8 – (1) İdare, hizmetleri 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 belge talep edilmez.
- c) İş sınavlarına müracaat safhasında 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 kurum kayıtlarına aktarılan ve değişmediği başvuru sahibi tarafından beyan edilen belgeler yeniden istenmez.
- d) İstenen belgenin aslının getirilmesi hâlinde, belgenin fotokopisi, aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.
- e) Diğer idarelerin elektronik ortamda paylaşımına açtığı bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden istenmez. Ancak, bu bilgi ve belgelere kolayca erişim için gerekli bilgiler istenebilir.
- f) Başvuru sahibinden adli sicil kaydı istenmez, bunun yerine yazılı olarak beyan istenir. Başvurunun form kullanılarak yapıldığı hâllerde, formda adli sicil beyanı bölümü ayrılır. İdare, beyanın doğruluğunu adli 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.
- g) Başvuruda istenen belgeler, idarece sayma suretiyle belirtilir. İstenen belgeler arasında, idare tarafından istenecek diğer belgeler veya benzeri belgeler gibi muğlak ibarelere yer verilmez.
- ğ) Başvuru sırasında istenen formlar idarenin internet sayfasında da yayımlanır.

Gerçeğe aykırı belge verilmesi veya beyanda bulunulması

MADDE 9 – (1) İdare, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alır.

Başvuru sahiplerine malî yükümlülüklerinin bildirilmesi

MADDE 10 – (1) Başvuruları esnasında, ödemek zorunda oldukları malî yükümlülükler, mevzuat dayanakları ile birlikte başvuru sahiplerine açıkça belirtilir.

Kurum içi ve kurum dışı yazışma

MADDE 11 – (1) Kurum içi ve kurum dışı görüş, bilgi ve belge talep yazıları günlük 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. Bu yazışmalar elektronik ortamda da yapılabilir.

Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması

MADDE 12 – (1) 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.

(2) Başvurular hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılır.

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

Yönetmeliğe uyum

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) İdareler, bu Yönetmelikte öngörülen hususlara ilişkin gerekli her türlü idarî, teknik ve hukukî düzenlemeleri bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde gerçekleştirir.

Yürürlük

MADDE 13 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 14 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

Ek-1
HİZMET ENVANTERİ TABLOSU

SİPA NO	KURUM KODU	STANDART BOŞYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE KURUM KODU	HİZMETTEN YARARLANANLAR	HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/ BİRİMLERİN ADI				HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE							HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI		
							MEBZE İDARE	TAŞA BİRLERİ	MAHALLE İDARE	Diğer (ÖZEL SEKTÖR VB.)	BASVURUDA İSTENEN BİLGİLER	İLK BAŞVURU MAĞAMI	PARAF LİSTESİ	İZLENİMİ VAZEA YAPMA İÇERİKEN İÇ YAZIŞMALAR	KURUMUN VAZEA YAPMA İÇERİKEN İÇ YAZIŞMALAR	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ		YİLER İZLEM SAYISI	

KAMU HİZMET ENVANTERİ TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

1- SIRA NO:

Hizmetlere 1'den başlayarak sıra numarası verilecektir.

2- KURUM KODU:

13/8/1991 tarihli ve 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulan, kamu kurum ve kuruluşlarının Devlet Teşkilatı Veritabanında yer alan 14 haneli kodu yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

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.

4- HİZMETİN ADI:

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

5- HİZMETİN TANIMI:

Hizmetin mahiyetini belirten bir tanım yapılacaktır.

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.

7- HİZMETTEN YARARLANANLAR:

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

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.

9- BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER:

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

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, başvurulmuş bir hizmet değil ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

11- PARAF LİSTESİ:

Başvurulu hizmetlerde, başvuruyu alandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır. Hizmet, başvuru 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.

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.

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.

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.

15- HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ:

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

16- YILLIK İŞLEM SAYISI:

Hizmetinin yılda kaç defa sunulduğu yazılacaktır.

17- HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI:

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

Ek-2
ÖRNEK KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

... TAPU SİCİL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Satış	1- Taşınmaz sahibi ile alıcısının veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı veya pasaportu ve temsil belgesi 2- Gerçek kişilerde fotoğraf (satandan 1, alandan 2 adet) 3- İcra Müdürlüğü'nün satış müzekkeresi (cebrî icra yolu ile satılmış ise) 4- Mahkeme müzekkeresi (ortaklığın giderilmesi davası yolu ile satılmış ise) 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi 6- İlgili belediyeden alınmış emlak vergisi değerini belirler belge	2 SAAT
2	Mirasın İntikali	1- Taşınmaz mal sahibi mirise ait Sulh Hukuk Mahkemesinden alınmış mirasçılık belgesi 2- İlgili vergi dairesinden alınmış vaseset ve intikal vergisinin ödendiğini gösterir belge (intikal esnasında ibraz edilmemiş ise devir ve temlik gerektirir herhangi bir akitle birlikte ve üzerinde herhangi bir ayrı hak tesisinde ibraz edilmek zorundadır) 3- Mirasçılardan veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 4- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet) 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi	2 SAAT
3	Ayırma (İfraz)	1- Serbest mühendislerce düzenlenmiş ve uygunluğu kadastro müdürlüğüne kontrol edilerek onaylanmış ve bir üst yazıya bağlanmış üç takım dosya içinde değişiklik beyanname, kontrol raporu ve ek belgeler 2- Taşınmazın bulunduğu yere göre belediye encümeni veya il idare kurulunun olumlu kararı 3- Ayırılması istenen taşınmaz malın sahibinin veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 4- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet) 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi 6- İlgili Belediyeden alınmış emlak vergisi değerini belirler belge	2 SAAT
4	Birleştirme (Tevhit)	1- Kadastro müdürlüğüne üst yazıya bağlanmış üç takım birleştirme dosyası, tescil bildirim ve kontrol raporu 2- Taşınmazın bulunduğu yere göre belediye encümeni veya il idare kurulu kararı 3- Birleştirilmesi istenen taşınmaz mallarının sahiplerinin veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 4- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet), 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi	4 SAAT
5	Aile Konutu Şerhi	1- Konutun aile konutu olduğunu kanıtlayan, muhtarlıktan ve varsa apartman yönetminden alınmış belge 2- Vukuatlı nüfus kayıt örneği ve/veya evlilik cüzdanı 3- Gereken hâllerde taşınmaz malın şerhi talep edilen taşınmaz mal ile aynı olduğunun kadastro müdürlüğüne veya muhtarlıkça tespit edilmesi 4- İstemde bulunanın nüfus cüzdanı veya pasaportu	2 SAAT
6	Ölünceye Kadar Bakma Akdi Sözleşmesi	1- Sulh hukuk hakimliği veya noterde düzenlenmiş ise tescilli içerir sözleşme 2- Taşınmaz sahiplerinin ve bakım borçlusunun veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 3- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet) 4- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi 5- İlgili belediyeden alınmış emlak vergisi değerini belirler belge	4 SAAT

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.

İlk Müracaat Yeri :
İsim :
Unvan :
Adres :
Tel. :
Faks :
e-Posta :

İkinci Müracaat Yeri:
İsim :
Unvan :
Adres :
Tel. :
Faks :
e-Posta :

EK-1

YÖNETMELİĞİN UYGULANMASI TAKİP TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR		
Yönetmeliğin Uygulanması Takip Tablosu, 31 Temmuz 2009 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik hükümlerinin kamu kurumlarınca uygulanmasını izleyebilmek amacıyla oluşturulmuştur.		
Tablonun ilk üç sütunu kurumların hizmet standartları tabloları esas alınarak doldurulacaktır. Hizmet standartları tablosunda bulunmayan, doğrudan vatandaş ve özel sektöre sunulan bütün hizmetler de bu tabloya eklenecektir.		
Bağlı, ilgili, ilişkili kuruluş ve taşra teşkilatlarının hizmet standartları, merkez teşkilatının hizmet standartlarının altına, birim adı yazılarak ilave edilecektir. Sütunların doldurulması ile ilgili esaslar şunlardır:		
YÖNETMELİĞİN 6. MADDESİ	S. NO	1'den başlanılarak her bir hizmete sıra numarası verilecektir.
	HİZMETİN ADI	Hizmetin "Kamu Hizmet Standartları Tablosunda" belirtilen ismi yazılacaktır. Hizmet standartları tablosunda bulunmayan, doğrudan vatandaş ve özel sektöre sunulan bütün hizmetler de bu tabloya eklenecektir.
	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	Hizmet için istenen belgeler 1'den başlanarak sıra numarası verilerek yazılacaktır. Örneğin; 1- Ulusal Atık Taşıma Formu, 2- Başvuru Formu Hizmet her hangi bir mali yükümlülüğü gerektiriyorsa bu miktarın ne kadar olduğu da burada belirtilecektir. Örneğin; 30 TL'lik Sınav Ücretinin Yatırıldığına Dair Banka Dekontu 120 TL'lik Tapu Harcının Yatırıldığına Dair Makbuz
	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)	Hizmetin "kamu hizmet standartları tablosunda" belirtilen en geç tamamlanma süresi yazılacaktır. Örneğin; ½ iş günü veya 0,5 iş günü yerine 4 saat, 3,5 ay yerine 3 ay 15 gün yazılacaktır. 1 ila 5 günlük süreler iş günü olarak değerlendirilecektir.
YÖNETMELİĞİN 3. MADDESİ	HİZMETİN İLK KADEMEDEN SUNULMASI İÇİN YETKİ DEVRİ YAPILDI MI?	Hizmetin sunumunda Merkezden Taşraya, Merkezin ve Taşrının kendi içlerinde mevzuat değişikliği yoluyla yetki devri yapıp yapılmadığı belirtilecektir.
	HİZMETİN SUNUMUNDA YER ALAN ARA KADEMELER AZALTILDI MI?	Başvuruyu alan memur ile en son imzayı atan makam arasında yer alan ara kademelerin mevzuat değişikliği yapılarak azaltılıp azaltılmadığı belirtilecektir.
	HİZMETİ YERİNE GETİREN GÖREVLİLER TESPİT EDİLDİ Mİ?	Kamu Hizmet Standartları Tablosunda belirtilen her bir hizmet için, bu hizmeti sunmakla görevli personelin isim ve unvan bilgilerinin tespit edilip edilmediği belirtilecektir.
	HİZMETİ YERİNE GETİREN GÖREVLİLER, TAŞRADA MÜLKİ İDARE AMİRİNE BİLDİRİLDİ Mİ?	Taşra birimlerinde hizmetleri sunmakla görevli personelin isim ve unvan bilgilerinin ilde valiliklere, ilçede kaymakamlıklara bildirilip bildirilmediği yazılacaktır.
YÖNETMELİĞİN 4. MADDESİ	BASILI ORTAMDAKİ BİLGİ VE BELGELER ELEKTRONİK ORTAMA AKTARILDI MI?	Basılı (kağıt ortamında) bulunan tüm bilgi ve belgelerin 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesine uygun olarak taranıp elektronik ortama aktarılıp aktarılmadığı belirtilecektir.
	HİZMETE İLİŞKİN VERİTABANI DİĞER İDARELER İLE PAYLAŞILIYOR MU?	Kurumların elektronik ortamda oluşturdukları veritabanlarını, bunlardan yararlanabilecek diğer kurumların paylaşımına açık açmadığı belirtilecektir. Örneğin; Nüfus Kayıt Bilgilerinin Paylaşıldığı MERNİS gibi.
	BAŞVURULAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINABİLİYOR MU?	Başvuru sahibinin hizmet başvurusunu elektronik ortamdan yapıp yapamadığı yazılacaktır.
	BAŞVURU SAHİBİ SÜRECİ ELEKTRONİK ORTAMDAN TAKİP EDİLEBİLİYOR MU?	Başvuru sahibinin başvurusunu yaptıktan sonra başvurusunun hangi aşamada olduğunu elektronik ortamdan takip edemediği yazılacaktır.
	HİZMETİN SONUCU BAŞVURU SAHİBİNE ELEKTRONİK OLARAK İLETİLEBİLİYOR MU?	Başvuru sahibinin başvurusuna ilişkin sonucun elektronik ortamdan kendisine iletilip iletilmediği belirtilecektir.
	HİZMET E-DEVLET KAPISINA ENTEGRE EDİLDİ Mİ?	Hizmet sunumunun e-Devlet Kapısından (www.türkiye.gov.tr) elektronik ortamda yapıp yapılmadığı yazılacaktır.
YÖNETMELİĞİN 5. MADDESİ	BU HİZMET, HİZMET ENVANTERİNDE YER ALIYOR MU?	Hizmet Standartlarında yer alan bu hizmet, aynı zamanda Kamu Hizmet Envanterinde de yer alıp almadığı belirtilecektir.
YÖNETMELİĞİN 6. MADDESİ	HİZMET STANDARTLARI EK-2'YE GÖRE İLAN EDİLDİ Mİ?	Hizmet Standartları Tablosu, yönetmelikte öngörülen şekilde kurumun kendi panosunda, internet sitesinde ve e-Devlet kapısında ilan edildiye "EVET", edilmediyse "HAYIR" yazılacaktır.
YÖNETMELİĞİN 7. MADDESİ	ÖZÜRLÜLERİN HİZMETE ERİŞİMİ (FİZİKSEL/ELEKTRONİK VB.) İÇİN NELER YAPILDI?	Özürlülerin kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için neler yapıldığı yazılacaktır. Örneğin; Kamu kurumlarının fiziksel koşullarının özürlülere göre düzenlenmesi (Özürlü Asansörü yapılması, Özürlülere araç park yeri tahsis edilmesi) İnternet sayfalarının görme özürlüler için sesli yönlendirmeleri içermesi gibi.

YÖNETMELİĞİN 8. MADDESİ	YÖNETMELİĞİN 8. MADDESİNE GÖRE NELER YAPILDI?	Yönetmeliğin 8 inci maddesinde belirtildiği üzere; - Beyanın esas alınması, - Zorunlu olmadıkça İşlemin tekemmül aşamasına kadar belge talep edilmemesi, - Sınav başvurularında göreve başlama için istenen belgelerin başvuru aşamasında istenmemesi, - İdarenin kendisinde bulunan bilgi ve belgeleri yeniden istememesi, - İstenen belgenin aslının getirilmesi halinde belgenin fotokopisinin görevli tarafından tasdik edilmesi, - Diğer kurumların elektronik olarak paylaşımına açtığı bilgi ve belgelerin başvuru sahibinden istenmemesi, - Başvuru sahibinden adli sicil kaydı yerine yazılı sabıka beyanı istenmesi, - İstenen belgeler arasında "ve benzeri belgeler" gibi ibarelere yer verilmemesi, hususlarında neler yapıldığı yazılacaktır.
	BAŞVURU İÇİN FORM HAZIRLANDI MI? FORM VARSA İNTERNET SAYFASINDA DA VAR MI?	Hizmete ilişkin başvuru formunun oluşturulup oluşturulmadığı yazılacaktır. Başvuru formları oluşturuldu ise kurumun kendi internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında (www.türkiye.gov.tr) yayımlanıp yayımlanmadığı belirtilecektir.
YÖNETMELİĞİN 10. MADDESİ	MALİ YÜKÜMLÜLÜKLER VATANDAŞA BİLDİRİLİYOR MU? BİLDİRİLİYORSA HANGİ YÖNTEMLE BİLDİRİLİYOR?	Hizmet alımına ilişkin mali yükümlülüğün vatandaşa bildirilip bildirilmediği belirtilecektir. Bildiriliyorsa ne şekilde bildirildiği yazılacaktır. Örneğin; Hizmet Standartları Tablosunun "İstenen belgeler" sütununda sınav ücretinin 30 TL olduğuna dair bir ibarenin yer alması
YÖNETMELİĞİN 11. MADDESİ	KURUM İÇİ/KURUMLAR ARASI YAZIŞMALARLA İLGİLİ İÇ DÜZENLEME YAPILDI MI?	İlgili mevzuatında özel hükümler bulunmaması şartıyla, belge taleplerinin en geç beş gün, bilgi ve görüş taleplerini ise en geç onbeş gün içinde yerine getirilmesi ve idarenin onbeş günü geçmemek üzere ek süre kullanabilmesi hususunda iç düzenleme yapılıp yapılmadığı belirtilecektir.
YÖNETMELİĞİN 12. MADDESİ	MÜRACAATLARIN KABULÜ İLE İLGİLİ İÇ DÜZENLEME YAPILDI MI?	Bizzat yapılan başvurularda başvurunun o anda incelenerek anında giderilebilecek eksikliklerin yazışmaya gerek kalmadan tamamlanması ve başvuru sahibinin talebi hâlinde alındı belgesi verilmesi hususlarında iç düzenleme yapılıp yapılmadığı belirtilecektir.
	OLUMSUZ CEVAPLARIN GEREKÇESİNİN BİLDİRİLMESİ, İTİRAZ MERCİLERİNİN VE SÜRELERİNİN GÖSTERİLMESİ İLE İLGİLİ NELER YAPILDI?	Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda ilgiliye gerekçesinin, varsa itiraz mercii ve süresinin bildirilmesi hususunda yapılanlar yazılacaktır.