

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 Müdürlüğünün 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

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

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

.../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

2/2

İLK VE İKİNCİ DERECE MÜRACAAT YERLERİ ÖRNEĞİ

HİZMETİN ADI	İLK MÜRACAAT YERİ	İKİNCİ MÜRACAAT YERİ
Okul Müdürlüğünce Yürütülen Hizmetler	Okul Müdürü	İlçe /İl Müdürü
İlçe Müdürlüklerince Yürütülen Hizmetler	İlçe Müdürü	Kaymakam
İl Müdürlüğünce Yürütülen Hizmetler	İl Müdürü	Vali/Vali Yardımcısı
Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlarca Yürütülen Hizmetler	Grup Başkanı/Daire Başkanı	Başkan
Müstakil Başkanlık /Genel Müdürlükçe Yürütülen Hizmetler	Daire Başkanı	Başkan/Genel Müdür
Müsteşarlıkça Yürütülen Hizmetler	Daire Başkanı/ Genel Müdür	Müsteşar Yardımcısı
Bakanlık Daire Başkanlığınca Yürütülen Hizmetler	Daire Başkanı	Genel Müdür
Bakanlık Müstakil Daire Başkanlığı/Başkanlık/Genel Müdürlükçe Yürütülen Hizmetler	Daire Başkanı/Başkan/ Genel Müdür	Müsteşar Yardımcısı
Konsolosluklar	Konsolos	Başkonsolos/Elçi/ Müsteşar/Büyükelçi

TABLO SÜTUN EBATLARI

Kâğıt Boyu	Sıra No	Hizmetin Adı	İstenen Belgeler	Hizmetin Tamamlanma Süresi (En Geç)
A3 için	1 cm	6,5 cm	25,5 cm	5,5 cm

SIRA NO	HİZMET ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kitap Bayilik Talebi	1- Dilekçe 2- Kitap satıcılarından alınacak yüklenme senedi 3- Beş adet renkli vesikalık fotoğraf 4- Ticaret uğraş belgesi 5- Adli sicil kaydı	30 GÜN
2	Özel Okul Yatırımcılarına Verilen Teşvik Talebi Başvuru	1-Dilekçe, 2-Yatırım bilgi formu, 3-Ticaret sicil gazetesini örneği, 4-Kurucu temsilcisinin nüfus cüzdan sureti ve imza sirküsü, 5-Çevre ve Orman Bakanlığı Raporu (ÇED), 6-Valilik görüş yazısı.	5 GÜN
3	Personel Alımı Engelli Eleman İstihdamı başvurusu	1- İş talep formu 2- Bir adet renkli vesikalık fotoğraf 3- Sağlık kurulu raporu (Sakatlık oranı en az %40 ve üzeri olanların; Özürlülük ölçütü, Sınıflandırılması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkındaki Yönetmelikle belirlenen sağlık kuruluşlarından aldıkları rapor)	30 GÜN

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

İlk Müracaat Yeri : İl Millî Eğitim Müdürlüğü

İsim : Kamil AYDOĞAN

Unvan : İl Millî Eğitim Müdürü

Adres : Ankara Millî Eğitim Müdürlüğü Beşevler Kampüsü İ Blok Y.mahalle/Ankara

Tel : 0 312 212 66 40

Faks : 0 312 223 75 20

e-Posta : Ankara.mem@meb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : Ankara Valiliği

İsim : Mustafa TAPSIZ

Unvan : Vali Yardımcısı

Adres : Ankara Valiliği Ulus/Ankara

Tel : 0 312 306 66 66

Faks : 0 312 306 66 70

e-Posta : bilgi@ankara.gov.tr

SIRA NO	HİZMET ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
	Kayıt Kabul İlköğretim Okulları	T.C. Kimlik Numarası	1 GÜN
	Nakil ve Geçişler İlköğretim Okulları	1.T.C. Kimlik Numarası 2.Veli Dilekçesi 3. Şehit ve muharip gazi çocukları ile özel eğitime ihtiyacı olan çocuklar için durumlarını gösteren belge	4 SAAT
	Kayıt Kabul İlköğretim Okullarında Denklik ile Kayıt	1.T.C. Kimlik Numarası 2. Denklik Belgesi	1 GÜN
	Öğrenci Belgesi İlköğretim Okulları	Dilekçe	4 SAAT
	Öğrenim Durum Belgesi İlköğretim Okulları	Dilekçe	4 SAAT
	Öğrenim Belgesi İlköğretim Okulları	Dilekçe	4 SAAT

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

İlk Müracaat Yeri: Anıttepe İlköğretim Okulu
İsim : Hasan SEVER
Unvan : Okul Müdürü
Adres : Mebusevleri Mahallesi Önder Caddesi No:4
Beşevler Çankaya/ANKARA
Tel : 0 312 213 29 53
Faks : 0 312 213 04 89
e-Posta : 331175@meb.k12.tr

İkinci Müracaat Yeri: Çankaya İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü
İsim : Haluk SAYDAN
Unvan : İlçe Milli Eğitim Müdürü
Adres : Namık Kemal Mah. 3.Cad. Kumrular Sk.
7/B Kızılay/ANKARA
Tel : 0 312 418 68 75
Faks : 0 312 419 27 84
e-Posta : cankaya06@meb.gov.tr

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
İLKÖĞRETİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Yurtdışı Eğitim Öğretim İşleri (Öğrenim Belgelerinin Teyidi)	1-Mezunlar için diplomanın aslı 2-Velisi ile yurtdışına gidecek öğrenciler için Öğrenci Durum Belgesi (EK:1/1)	1 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 :İlköğretim Genel Müdürlüğü
İsim :Mehmet GÜRBÜZ
Unvan :Daire Başkanı
Adres :Atatürk Bulvarı 06648 Bakanlıklar /ANKARA
Tel :0 312 413 16 17
Faks :0 312 417 71 05
e- posta :iogmokullar@meb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri :İlköğretim Genel Müdürlüğü
İsim :İbrahim ER
Unvan :Genel Müdür
Adres :Atatürk Bulvarı 06648 Bakanlıklar /ANKARA
Tel :0 312 413 16 00
Faks :0 312 417 71 05
e- posta :iogm@meb.gov.tr