

## GENELGE



Cumhurbaşkanlığından:

**Konu:** Rehberlik, Teftiş ve Denetim Faaliyetlerinin  
Düzenli ve Etkin Bir Şekilde Yerine Getirilmesi

### GENELGE

2024/14

Kamu yönetimi sistemimizde vatandaş odaklı devlet anlayışı esas alınarak; kamu hizmetlerinin etkin, verimli, saydam ve hesap verebilir şekilde yürütülmesi, eğitim, sağlık, gıda, ticaret gibi alanlar başta olmak üzere sunulan tüm hizmetlerin vatandaşların hak ve menfaatlerini koruyacak şekilde icra edilmesi ve denetlenmesi, gerekli koordinasyonun sağlanarak hizmet sunum kapasitesinin sürekli geliştirilmesi eziyemdir.

Bu çerçevede yerine getirilen rehberlik, teftiş ve denetim faaliyetlerinin esas amacı; kamu hizmetlerinin sunumunda değişen ve gelişen şartlara göre sorunları ve çözümlerini tespit edip, uygulanmasına rehberlik ederek kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerinin iyileştirilmesini ve geliştirmesini sağlamaktır.

Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşları ile bunların rehberlik, teftiş ve denetimle görevli birimlerinin etkin bir şekilde faaliyet yürütümleri ve aşağıda belirtilen hususlara titizlikle riayet etmeleri gerekmektedir:

1- Vatandaşa temas eden faaliyetlerin izlenmesi, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde talep ve ihtiyaçların en hızlı şekilde usuline uygun karşılanması, hizmet memnuniyetinin artırılması, hizmet sunulan tüm alanlarda her türlü işlem ve uygulamanın ilgili mevzuata uygun icra edilmesi ve denetlenmesi sağlanacaktır. Sorunların mahallinde hızlıca ve ilk elden çözüleceğine dair kamu yönetimine duyulan güven ve itimat korunacaktır.

2- Kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet kalitesi ve performansının artırılması amacıyla denetim görevi esnasında kamu hizmetinin gerekleriyle bağıdaşmayan usul, yöntem ve uygulamalar tespit edilerek eksikslik veya hataların öncekiyle yerinde giderilip düzeltilmesi sağlanacak, bu konuda ilgili kurumlara ve personele rehberlik edilecektir.

3- Statüslü bakılmaksızın tüm kamu görevlilerinin verilen görevleri lâyıkıyla ifasını teminen hiyerarşik amirlerince; niteliklerine uygun birim ve görevlerde çalıştırılması, çalışma disiplininin sağlanması, iş heyecanını ve motivasyonunu zinde tutacak tedbirlerin alınması hususları denetim faaliyetlerinde takip edilecektir.

4- Tüm kamu kaynaklarının azami tasarruf ve verimlilik esasına göre kullanılıp kullanılmadığı kontrol edilecektir.

5- Kamu kurum ve kuruluşlarının rehberlik, teftiş ve denetimle görevli birimleri, görevleri kapsamındaki denetlemelerini teknolojik imkânları da kullanmak suretiyle düzenli olarak yapacaklardır. Yapılacak denetlemeler denetim dışı alan bırakılmayacak şekilde, tam bir tarafsızlıkla yerine getirilecektir.

6- Vatandaşların usulüne uygun müracaat ve şikayetleri üzerinde hassasiyetle durulacak; kamu kurum ve kuruluşlarına intikal eden başvuru ve İhbarlara ilişkin gerekli inceleme, denetim veya soruşturmalara derhal başlanacak, sorumluları hakkında gerekli idari ve cezai işlemler gecikmeksızın uygulanacaktır.

7- Görevleri sırasında gerekli yardım, bilgi, evrak, kayıt ve belgeleri istemeye yetkili olan denetim görevlilerinin bu kapsamdaki istekleri ilgili mevzuat çerçevesinde ivedilikle yerine getirilecektir.

8- Kamu kurum ve kuruluşlarının inceleme ve denetleme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla rehberlik, teftiş ve denetimle görevli birimlerin çalışmalarının takibi ve koordinasyonu ile ilgili işlemler Devlet Denetleme Kurulu tarafından yapılacaktır. Söz konusu birimler, yıllık çalışma programları ile faaliyet raporlarını Devlet Denetleme Kurulu'na göndereceklerdir. Bunların düzenli izlenmesi ve değerlendirilmesi için gerekli takip sistemi oluşturulacaktır.

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

25 Kasım 2024

Recep Tayyip ERDOĞAN

CUMHURBAŞKANI