

# İÇİNDEKİLER

SUNUŞ.....	4
ORGANİZASYON ŞEMASI .....	5
MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER .....	1
İÇ KONTROLDE ROL VE SORUMLULUKLAR .....	2
İÇ KONTROLÜN TANIMI, ÖZELLİKLERİ VE GENEL ESASLARI .....	3
İÇ KONTROLÜN AMAÇLARI .....	3
İÇ KONTROLÜN NİTELİKLERİ .....	3
NEDEN İÇ KONTROL .....	4
İÇ KONTROLÜN ETKİNLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER .....	4
İÇ KONTROL SİSTEMİ GÜÇLÜ YÖNLER, ZAYIF YÖNLER VE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLAR .....	6
İÇ KONTROL SİSTEMİ GENEL DEĞERLENDİRMESİ.....	11
KAMU İÇ KONTROL STANDARTLARI.....	13
1-BAKANLIĞIMIZDA KONTROL ORTAMI .....	13
KONTROL ORTAMININ İYİLEŞTİRLMESİ İLE BÜROKRASİ VE KIRTASIYECİLİĞİN AZALTILMASI AMACIYLA BAKANLIĞIMIZDA YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	19
BAKANLIĞIMIZDA ETİK DEĞERLER .....	27
BAKANLIĞIMIZDA ÜST YÖNETİM VE İÇ KONTROL İLİŞKİSİ.....	28
KAMUSAL HİZMET SUNUMUNDA KALİTENİN ARTIRILMASI .....	29
Kamu Yönetiminde Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetleri Anlayışı Çerçevesinde Yeniden Yapılanma .....	31
2-BAKANLIĞIMIZDA RİSK DEĞERLENDİRME .....	33
STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER.....	35
STRATEJİK RİSKLER .....	39
BAKANLIĞIMIZDA SÜREÇ YÖNETİMİ.....	48
3-BAKANLIĞIMIZDA KONTROL FAALİYETLERİ.....	49
4-BAKANLIĞIMIZDA BİLGİ VE İLETİŞİM .....	50
HATA, USULSÜZLÜK VE YOLSUZLUKLARIN BİLDİRİM YÖNTEMLERİ .....	53
GENEL OLARAK.....	53
BAŞVURU VE BİLDİRİM YÖNTEMLERİ.....	54
5-BAKANLIĞIMIZDA İZLEME.....	59
BAKANLIĞIMIZDA İÇ DENETİM.....	61

BAKANLIĞIMIZDA DIŞ DENETİM .....	68
ÖN MALİ KONTROL İŞLEMLERİ VE DİĞER FAALİYETLER .....	72
TAAHHÜT EVRAKI VE SÖZLEŞME TASARILARININ ÖN MALİ KONTROLÜ .....	72
DİĞER ÖN MALİ KONTROL İŞLEMLERİ.....	76
KADRO DAĞILIM CETVELLERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ.....	76
YAN ÖDEME CETVELLERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ .....	76
SÖZLEŞMELİ PERSONEL SAYI VE SÖZLEŞMELERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ..	76
YURTDİŐİ GÜNDELİKLERİNE DAİR KARARIN 5. MADDESİ KAPSAMINDAKİ GÖREVLENDİRMELERİN ÖN MALİ KONTROLÜ .....	77
ÖDENEK GÖNDERME BELGELERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ.....	77
ÖDENEK AKTARMA İŞLEMLERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ .....	77
DİĞER FAALİYETLER.....	77
MALİ KONULARDA GÖRÜŞ VERMEK VE DANIŞMANLIK YAPMAK.....	77
SAYIŞTAY DENETİM RAPORLARININ TAKİBİ .....	79
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ .....	80
2017 YILINDA GERÇEKLEŞTİRİLEN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMALARI. 82	
KALİTE HEDEFLERİ .....	82
DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ .....	82
TETKİK FAALİYETLERİ.....	83
EĞİTİM FAALİYETLERİ .....	84
BAKANLIĞIMIZDA PERSONEL VE HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETLERİ ... 85	
Hizmet Alan Memnuniyet Sonuçları .....	86
Personel Memnuniyeti Sonuçları .....	86
ALO 181 ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ..... 95	
ÇEVRE ÇAĞRILAR BİLDİRİM TİPİNE GÖRE ORANSAL DAĞILIMI.....	96
ÇEVRE ÇAĞRILARI.....	96
YILLARA GÖRE AYLIK GERİ DÖNÜŞ MEMNUNİYET ORTALAMALARI .....	97
ŞEHİRCİLİK ÇAĞRILARININ BİLDİRİM TİPİNE GÖRE ORANSAL DAĞILIMI .....	97
ŞEHİRCİLİK ÇAĞRILARI.....	98
YILLARA GÖRE AYLIK GERİ DÖNÜŞ MEMNUNİYET ORTALAMALARI .....	98

## SUNUŞ

Kamu mali yönetiminde yeniden yapılanma ile birlikte katılımcılık, hesap verebilirlik, saydamlık, açıklık, stratejik yönetim, risk yönetimi, iç kontrol, performans yönetimi önem kazanmış olup 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nda, mali saydamlık, hesap verme sorumluluğu, stratejik planlama, performans esaslı ve çok yıllık bütçeleme ile iç kontrol ve iç denetim konuları, yeni mali yönetim ve kontrol sistemini oluşturan temel unsurlar olarak düzenlenmiştir.

İç kontrol; kurumun, yönetimi ve personeli tarafından hayata geçirilen, belirlenmiş hedeflere ulaşmasında ve misyonunu gerçekleştirmesinde makul bir güvence sağlamak üzere tasarlanmış ve kurumun genelini etkileyen bir süreçtir.

İdarenin organizasyon yapısını, işleyişini, görev, yetki ve sorumlulukları ve karar alma süreçlerini kapsayan ve idarenin tüm yöneticilerinin ve çalışanlarının tamamının rol alması gereken dinamik bir sistem olan iç kontrol, kurumun belirlenmiş hedeflerine ulaşmasında ve misyonunu gerçekleştirmesinde bir araçtır. İç kontrol uygulanırken, hedeflere ulaşılmasını etkileyecek belirsizlikler öngörülmesi ve önlemler alınmalıdır. Belirli dönemlerde sistemin işleyişini izlemeleri ve izlenmeli ve izleme sonucunda tespit edilen eksiklikler giderilmelidir.

Bakanlığımızda etkili ve yeterli bir iç kontrol sistemi oluşturmak için kapsamlı bir yönetim anlayışı ile uygun çalışma ortamı ve katılımcılığın sağlanması, sistemin uygulanmasında başarıyı ölçmeyi sağlayacak performans göstergelerinin belirlenmesi ve kurumsal risklerin daha etkin yönetilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda öncelikle etkili ve güvenilir bir kontrol ortamı sağlanarak tüm birimlerde iç kontrol faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi hedeflenmektedir.

“İç Kontrol Sisteminin” Bakanlığımızda daha da geliştirilmesi gerektiği şüphesizdir. Sistemin geliştirilmesi ile iş ve işlemler mevzuata uygun olacak, faaliyetler hakkında düzenli, zamanında ve güvenilir bilgi üretilecek, idarenin varlıkları korunacak, yolsuzluk ve usulsüzlüklerin önlenmesi konusunda üst yöneticiye yeterli ve makul güvence sağlanabilecektir.

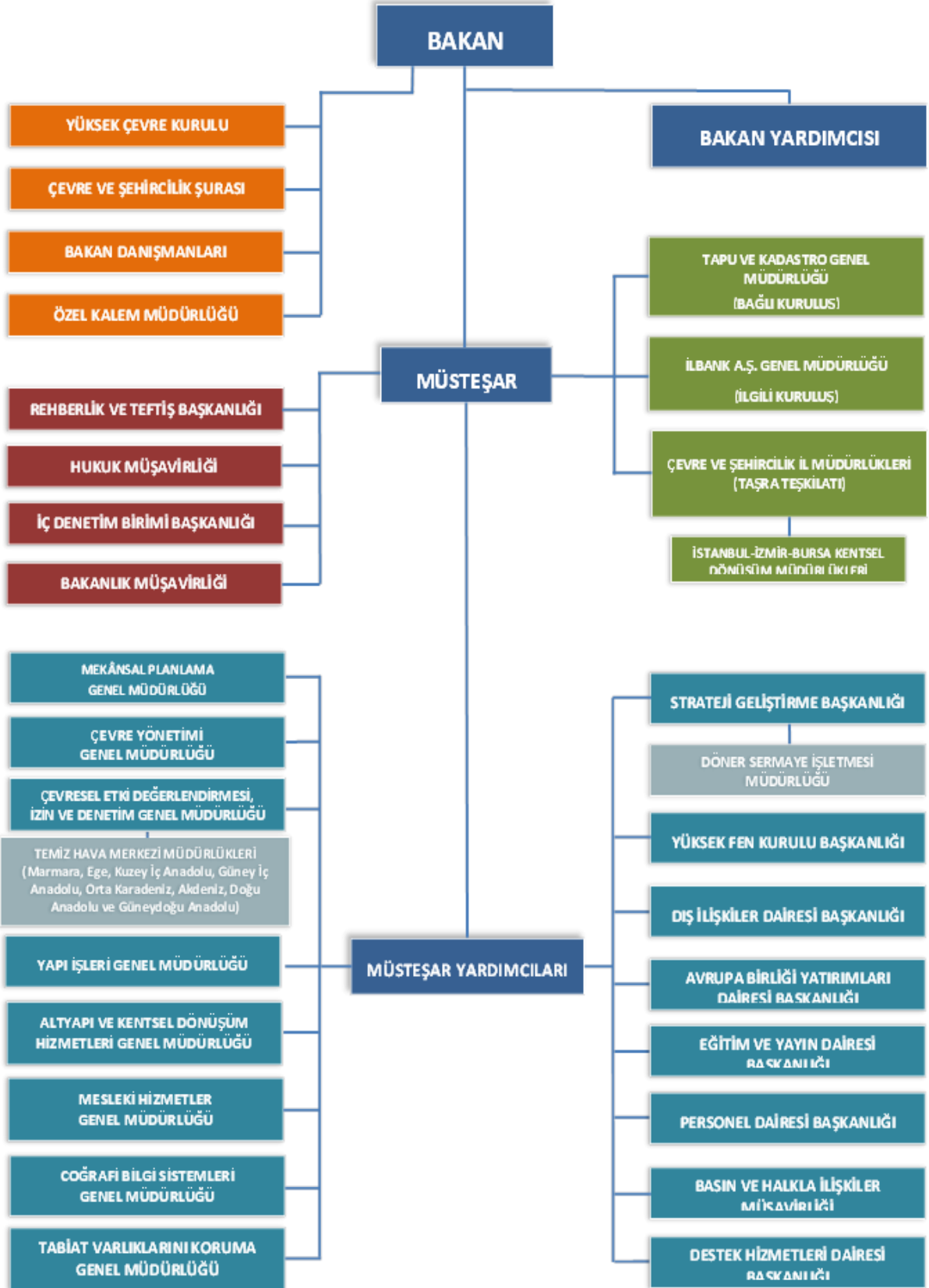
5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa göre kamu kaynaklarının kullanılmasının genel esasları olan “mali saydamlık ve hesap verme sorumluluğu” çerçevesinde idarelerin Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum sağlaması amacıyla Bakanlığımızda birtakım eylemler gerçekleştirilmiş ve bu eylemlerin sonuçları izlenerek değerlendirmelere bu raporda yer verilmiştir.

Bu rapor kapsamında, Bakanlığımızda kurulmuş olan İç Kontrol sisteminin geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen faaliyetler ve geleceğe yönelik planlardan bahsedilmiştir. Ayrıca iç kontrol sistemiyle koordineli bir şekilde yürütülen kalite yönetim sistemi çalışmaları ve risk yönetim sistemi ile entegre edilecek olan risk tabanlı proses sistemini içeren ISO 9001:2015 standardına geçiş aşamasında gerçekleşen faaliyetler de raporda yer almaktadır.

Sadi KIZIK

Strateji Geliştirme Başkanı

# ORGANİZASYON ŞEMASI



## MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

### VİZYON

**YAŞANABİLİR ÇEVRE, AFETLERE  
HAZIR KİMLİKLİ VE AKILLI  
ŞEHİRLER**

Hayat kalitesi yüksek şehirlere sahip, çevreyi ve doğal kaynakları akılcı ve etkin şekilde yöneten, hizmet noktasında verimli, hızlı ve vatandaş odaklı çalışan yönetim anlayışıyla model olmuş örnek ülke konumuna yükselmek Ülkemiz için önemli bir vizyon seçeneğidir.

Türkiye'nin 2023 çevre ve şehirleşme vizyonu; zengin, doğal, tarihi, kültürel ve insan kaynaklarını koruyan ve sürdürülebilir kılan, yenilik ve teknoloji ile bütünleştiren, rekabet gücüne sahip, bölge içi ve bölgeler arası gelişmişlik farkını azaltan, yaşam kalitesi yükselen bir ülke olabilmektir. Çevre ve şehircilik alanındaki uygulamaların, 2023 yılına kadar uluslararası standartlara uygun gelişimi hedeflenmektedir.

### MİSYON

**Doğal çevreyi korumak, sürdürülebilir çevre ile uyumlu hayat kalitesi yüksek şehirler ve yerleşmeler oluşturmak üzere planlama, yapım, dönüşüm ve çevre yönetimine ilişkin iş ve işlemleri düzenleyici, denetleyici, katılımcı ve çözüm odaklı bir anlayışla yapmak.**



### TEMEL DEĞERLER

- ❖ İNSAN ODAKLILIK
- ❖ ÇÖZÜM ODAKLILIK
- ❖ BİLİMSELLİK
- ❖ HİZMET SUNUMUNDA EŞİTLİK
- ❖ KATILIMCILIK
- ❖ ŞEFFAFLIK
- ❖ HESAP VEREBİLİRLİK
- ❖ YENİLİKÇİLİK
- ❖ TEKNOLOJİ ODAKLILIK
- ❖ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

## ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI ÇERÇEVESİNDE;

- ❖ *Paydaş kurumlarına ve vatandaşlarına yönelik çözüm ve hizmet odaklı çalışmayı,*
- ❖ *Merkez veya yerel tüm idarelere planlama, dönüşüm ve çevre uygulamalarında öncülük etmeyi ve rehberlik yapmayı,*
- ❖ *Yürüteceği iş ve işlemlerde güvenilirlik ve sürdürülebilirlik ilkesini gözetmeyi, Doğal kaynakların korunması ve akılcı yönetimini temel ilke olarak benimsemeyi, Çevre ve Şehircilik konularını kapsayan süreçlerde katılımcı bir yaklaşım sergilemeyi,*
- ❖ *Plan, proje ve uygulamalarda yenilikçi yaklaşım, bilimsel yöntem ve süreçleri izlemeyi,*
- ❖ *Tüm plan ve programlarında etkin bir izleme ve değerlendirme sistemi kurarak verimlilik tabanlı ve performans esaslı çalışma düzenini yerleştirmeyi,*
- ❖ *Her düzeyde yürütülen hizmet ve işlerde bilgiyi paylaşmayı, açık ve şeffaf olmayı benimsemektedir.*

## İÇ KONTROLDE ROL VE SORUMLULUKLAR

**Üst yönetici:** İdarede yeterli ve etkili bir iç kontrol sisteminin kurulmasını sağlamak, işleyişi izlemek ve gerekli tedbirleri alarak geliştirmek üst yöneticinin sorumluluğundadır. İç kontrol sisteminin sahibi üst yöneticidir. Üst yönetici, genel olarak izleme görevini üstlenmekle birlikte kurumun hedefleri doğrultusunda faaliyetlerini yürütmesinden ve iç kontrol sisteminin düzgün biçimde işleyişinin sağlanmasından sorumludur.

**Birim yöneticileri (harcama yetkilileri):** Birimlerinde etkili bir iç kontrol sistemi oluşturmak, uygulanmasını sağlamak ve izlemek, zayıf yönleri geliştirmekle sorumludur.

**Strateji Geliştirme Birimi Yöneticileri:** İç kontrol sisteminin harcama birimlerinde oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında koordinasyonu sağlamak, eğitim ve rehberlik hizmet ihtiyacını karşılamaktan sorumludur.

**Personel:** İç kontrol tüm personelin görevinin bir parçasıdır. Kurumda çalışan herkes iç kontrol sisteminin hayata geçirilmesinde rol oynar. İç kontrol yalnızca bir birimdeki personelin yürüteceği bir görev değildir. Kurumda çalışan herkesin yürüttüğü faaliyetlerin içine yerleşmiş bir süreçtir. Bu nedenle ilave bir iş ya da görev olarak düşünülmemelidir.

**İç Denetim Birimi:** İç kontrol sisteminin tasarım ve işleyişini sürekli olarak incelemek, güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesini sağlamak ve geliştirilmesi için değerlendirme ve tavsiyeler sunmak suretiyle iç kontrol sisteminin geliştirilmesine katkıda bulunur.

**Kurum dışındakiler (hizmetten yararlananlar, paydaşlar vb.):** Kurum dışındaki kişiler de iç kontrol sürecinde önemli rol oynarlar. Bu kişiler kurumun hedeflerini gerçekleştirmesine

katkıda bulunabilecek yararlı bilgiler sağlayabilirler. Ancak kurumdaki iç kontrol sisteminin tasarlanmasından, uygulanmasından ve düzgün işlemeden bu gruplar sorumlu tutulamazlar.

**Sayıştay:** 6085 sayılı Sayıştay Kanunu hükümlerine göre Sayıştay; kamu idarelerinde iç kontrol sistemlerinin işleyişini değerlendirir. Dış denetim organı olarak yapacağı düzenlilik denetimlerinde kamu idaresinin iç kontrol sisteminin düzgün biçimde işleyip işlemediğini değerlendirir. Bu kapsamda, üst yönetici ve harcama yetkilileri tarafından imzalanan iç kontrol güvence beyanlarını ve iç denetim raporlarını da dikkate alır.

## İÇ KONTROLÜN TANIMI, ÖZELLİKLERİ VE GENEL ESASLARI

İç kontrol, kurum kaynaklarının etkili, ekonomik, verimli ve kurumun amaçlarına uygun bir şekilde kullanılması, is ve işlemlerin mevzuata uygunluğu, faaliyetler hakkında düzenli, zamanında ve güvenilir bilgi üretilmesi, kurumun varlıklarının korunması, yolsuzluk ve usulsüzlüklerin önlenmesi konularında yeterli ve makul güvence sağlayan bir yönetim aracıdır.

### İÇ KONTROLÜN AMAÇLARI

- ✓ Belirlenen kuruluş amaçlarına ve hedeflerine ulaşılmasını sağlamak,
- ✓ Kamu faaliyetlerinin yönetim politikalarına ve yasalara uygunluğunu sağlamak,
- ✓ Muhasebe kayıtlarının ve mali raporların doğruluğunu ve güvenilirliğini sağlamak,
- ✓ Kamu varlıklarını korumak,
- ✓ Kaynakların ekonomik ve verimli kullanımını sağlamak,
- ✓ Kaydedilen varlıklar ile mevcut varlıkların makul aralıklarla ve uygun
- ✓ Yöntemlerle karşılaştırılmasını sağlamak,
- ✓ Hata ve usulsüzlüklerin engellenmesini veya ortaya çıkarılmasını,
- ✓ Varlıklara erişim izninin, sadece uygun yetkiye sahip olanlara verilmesini sağlamaktır.

### İÇ KONTROLÜN NİTELİKLERİ

- ✓ İç kontrol sistemi bir zorunluluktur.
- ✓ İç kontrol sistemi kurumun tüm faaliyetlerini kapsar.
- ✓ İç kontrol sistemi tamamlayıcı bir süreçtir.
- ✓ İç kontrol sistemi hedeflere ulaşmayı kolaylaştırır.
- ✓ İç kontrol sistemi riskleri karşılamak için makul güvence sağlar.
- ✓ İç kontrolün etkinliği ile ilgili sınırlar vardır.
- ✓ İç kontrol sistemi yönetim ve diğer personel tarafından hayata geçirilir.

- ✓ İç kontrol belli noktalarda, belli alanlarda ve belli zamanlarda değil; tüm faaliyetleri kapsayan devamlılık esasına dayanan bir süreçtir.
- ✓ Merkezi kontrollerden ziyade, yönetim sorumluluğuna dayalı yöntemlerin benimsenmesinin sonucudur.

## NEDEN İÇ KONTROL

İç Kontrol Sistemi, bir kurumun yönetim kalitesini ve performansını artıran en önemli yönetsel araçlardan birisidir. Kurumun geleceğe taşınması, değişime adapte olması ve kurumsallaşmasının hızlandırılması için mutlaka etkin bir İç Kontrol Sistemi oluşturulmalıdır.

İç Kontrol Sistemi, kurumsal risklerinizi daha etkin yönetmenizi sağlar. Bu şekilde sistemsiz sorun, darboğaz, verimsizlik ve usulsüzlükleri erkenden tespit ederek, kayba dönüşmeden tedbir alınmasını sağlar.

Yönetimin karar alma, izleme ve düzeltici aksiyonlar alma kapasitesini güçlendirir. İç kontrol, yönetimin, hedef koyma, performansı değerlendirme, süreçleri yönetme ve gözetim kapasitesini artırır. Karar alma süreçlerinin, sağlıklı veriler ışığında yürütülmesini sağlar.

İç kontrol olmadan, iç denetim olması söz konusu değildir. Etkin bir iç denetim için, iç kontrol sistemi şarttır. İç denetim faaliyetleri, İç Kontrol Sistemi'nin denetlenmesi için vardır. Eğer iç kontrol yok ise, iç denetim hareket alanı bulamaz.

İç kontrol sadece mali değil, mali olmayan süreçlerde de oluşturulmalıdır. Bir kurumun ana hizmet süreçleri, öncelikle değerlendirilmeli ve İç Kontrol Sistemi öncelikle bu süreçlerde tesis edilmelidir.

İç Kontrol kurumun mali ve mali olmayan tüm süreçleri üzerinde güvence sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.

İç kontrol sisteminin etkin bir şekilde kurulması üst yönetici (Müsteşar) bakımından büyük önem arz etmektedir. Üst yönetici 5018 sayılı Kanunla getirilen sorumluluğunun gereklerini yerine getirebilmesi için kendisine makul bir güvence verecek kontrol ortamının varlığına ihtiyaç duymaktadır. (Ramazan Açıksöz, 2015)

Bu durumda; üst yöneticiler ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama biriminin yöneticisi olan harcama yetkililerinin; tahsis edilen kaynakların planlanmış amaçlara ve iyi mali yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığı ve uygulanan iç kontrol sisteminin işlemlerin yasallık ve düzenliliği konusunda yeterli güvenceyi sağladığı hususlarında güvence beyanı vermek için iç kontrol sisteminin kurulması ve iç kontrol sistemi üzerinde iç denetimlerin yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

## İÇ KONTROLÜN ETKİNLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER

İç kontrolün doğru anlaşılması ve sağlıklı kurulması süreçleri etkin uygulanması süreci ile tamamlanmalıdır. İç kontrolün doğru anlaşılması ve sağlıklı kurulması etkin uygulamanın gerçekleşmesi içindir. Etkin uygulama olmadıkça, doğru anlama ve sağlıklı kurmanın faydalı olmayacaktır. İç kontrolün etkin uygulanabilmesi için, iç kontrolün doğru anlaşılmasının ve iç



kontrolün sağlıklı kurulmasının yanı sıra, üst yönetimin iyi önderliği ile diğer personelin mesleki yetkinliği ve etik anlayışı önemli rol oynamaktadır. İzleme faaliyetleri sırasında İç Kontrol Sistemi'nde ciddi zayıflıkların veya aksaklıkların olduğunun anlaşılması halinde derhal yönetime raporlanmalıdır.

**Roller ve Sorumlulukların Etkin Dağıtımı:** Organizasyon içindeki herkesin iç kontrol ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Organizasyon içindeki herkes kendi spesifik sorumlulukları bağlamında iç kontrole müdahildir. İç kontrolde sorumluluk işlem sürecinde yer alan tüm görevlileri kapsar.

**Mesleki Yeterlilik ve Etik:** İç kontrol, kurumda görevli herkesin açık ya da zımni biçimde görevinin bir parçasıdır. Personelin tümü kontrolün hayata geçirilmesinde rol oynar. Personel, faaliyet sorunları, sosyal davranış kurallarına aykırılıklar ve politika ihlalleriyle ilgili raporlamadan sorumludur.

**Bulguların Önemsenmesi:** İç denetçiler, değerlendirmeleri ve tavsiyeleri aracılığı ile İç Kontrol Sistemi'nin etkinliğini süreklilik temelinde inceleyip ona katkıda bulunurlar ve böylece, iç kontrolün etkinleşmesinde önemli rol oynarlar. Bununla birlikte, iç denetçiler iç kontrolün tasarlanması, uygulanması, sürdürülmesi ve dokümente edilmesi bakımlarından yönetimin öncelikli sorumluluğuna sahip değillerdir. Yönetim, çoğunlukla İç Kontrol Sistemi'nin ayrılmaz bir parçası olarak bir iç denetim birimi oluşturur ve ondan İç Kontrol Sistemi'nin etkinliğini izleyebilmek üzere yararlanır. İç denetçiler, iç kontrolün tasarımının ve işleyişinin değerlendirilmesinde dikkat çekici hususlara yoğunlaşarak iç kontrolün çalışması hakkında düzenli bilgiler sağlarlar. İç kontrolün güçlü ve zayıf yanları hakkında bilgi sağlayıp geliştirilmesi için tavsiyelerde bulunurlar. Ancak, iç denetim biriminin bağımsızlığının ve tarafsızlığının güvence altına alınması gerekir. İç denetim bulgularının ve tavsiyelerinin iç kontrol izleme fonksiyonu çerçevesinde hemen yerine getirilmesi gerekir.

## İÇ KONTROL SİSTEMİ GÜÇLÜ YÖNLER, ZAYIF YÖNLER VE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLAR

GÜÇLÜ YÖNLER	
KONTROL ORTAMI	<p>Kalite Yönetim Sisteminde Risk yönetimini de kapsayan ISO 9001:2015 standardına geçiş sağlanarak İç Kontrol Sistemi ile koordineli olarak yürütülmesi</p> <p>Üst Yönetici ile diğer yöneticilerin görev, yetki ve sorumlulukları göz önünde bulundurulmak suretiyle görev dağılımı yapılması ve her birimde görev dağılım listeleri, işlevsel teşkilat şemaları oluşturulması</p> <p>Üst yönetim, birim amirleri ve diğer tüm personelin, görev tanımları, hassas görevler, etik davranış uygulamaları hakkında farkındalığının zamanla arttırılıyor olması,</p> <p>İç denetim birimiyle iç kontrol alanında koordineli şekilde çalışılıyor olması</p> <p>Kurum misyonunun belirlenmiş, kurum personeli tarafından benimsenmiş ve biliniyor olması</p> <p>Kurumumuzda etik kurallar belirlenmiş olması, etik komisyonunca personeli bilgilendirmeye yönelik çalışmalar yapılması etik altyapısının büyük ölçüde oluşturulmuş olması</p> <p>Etik kurallara ilişkin broşürler hazırlanması ve tüm personele duyurularak etik değerlerin personel tarafından benimsenmesi sağlanması</p>

<p style="text-align: center;"><b>RISK DEĞERLENDİRME</b></p>	<p>Stratejik Planlama, Performans Programı ve performans esaslı bütçe uygulamalarının kurum düzeyinde etkin biçimde yürütülmesi</p> <p>Risk yönetiminin geçiş hazırlıkları devam eden ISO 9001:2015 risk tabanlı Kalite Yönetim Sistemi ile koordineli yürütülmesi</p> <p>Birimlerde yürütülen faaliyetlerin performans programı ile belirlenen amaç ve hedeflerle büyük oranda uyumlu olması,</p> <p>Stratejik plan ve performans programı çalışmalarında stratejik riskler ve hedeflere ilişkin riskler belirlenmesinin sağlanması</p>
<p style="text-align: center;"><b>KONTROL FAALİYETLERİ</b></p>	<p>Bakanlığımız süreçlerinin, iş akışlarının ve organizasyon el kitaplarının belirlenmiş olması,</p> <p>Faaliyetler ile mali karar ve işlemler hakkında yazılı prosedürler belirlenmiş olması</p> <p>Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreç hedeflerine uygun kontrol kriterlerinin geliştirilmesi,-</p> <p>İdari faaliyet raporlarıyla performans göstergelerinin izlenip değerlendirilerek kontrol faaliyetlerine ilişkin stratejiler üretilmesi</p> <p>Çıkar çatışmasını engellemek için Görevler ayrılığı ilkesinin uygulanıyor olması</p> <p>Hizmetin sürekliliğinin sağlanmış olması</p>

<b>BİLGİ VE İLETİŞİM</b>	<p>Personel ve hizmet alanların görüş ve şikâyetlerin alındığı, memnuniyetlerinin ölçüldüğü ve geribildirim sağlandığı bir sistemin başlamış olması</p> <p>Kurumumuz amaç, hedef ve faaliyetleri ile sonuçlarının saydamlık, hesap verebilirlik ilkesi doğrultusunda raporlanabiliyor olması</p> <p>Dikey iletişim kanallarının açık olması</p> <p>Elektronik Belge Yönetim Sisteminin tüm birimlerde kullanımının sağlanmış olması</p> <p>Bakanlığımız hizmetlerinden yararlanan dış kullanıcılar ile Alo 181 hizmeti, fuarlar, afiş ve kamu spotu ile iletişimin sağlanabiliyor olması</p>
<b>İZLEME</b>	<p>İç kontrol sisteminin etkinliğinin eylem planları çalışmaları ile gözden geçirilmesi</p> <p>Bakanlığımızca düzenlenen eğitim/çalıştay/konferans gibi etkinliklerde İç kontrol farkındalık anketlerinin uygulanarak, sistemin değerlendirilmesi</p> <p>Kalite Yönetim Sistemince iç kontrol sisteminin bazı alanlarının izlemelerinin yapılabiliyor olması</p>

## İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLAR

<b>KONTROL ORTAMI</b>	<p>Hizmet içi eğitim ve görevde yükselme programlarına iç kontrol konusunun dahil edilerek farkındalığın artırılıyor olması,</p> <p>Bürokrasinin azaltılması ve mevzuatın sadeleştirilmesi amacıyla yürütülen çalışmalar ile faaliyetlerin daha etkili ve verimli yürütülmesi</p> <p>Süreç ve iş akışlarına web ortamından ulaşıyor olması,</p> <p>Stratejik, performans, kalite hedeflerinin esasen faaliyetlerin aslı bir unsuru olduğunun algılanmaya başlanmış olması</p>
<b>RİSK DEĞERLENDİRME</b>	<p>Risk tanımlama ve değerlendirme çalışmalarının kurumsal altyapısının bulunması</p> <p>Stratejik Plan çalışmaları kapsamında, sistemli analizler ile idarenin hedeflerinin gerçekleşmesini engelleyebilecek iç ve dış riskleri tanımlayarak gerekli önlemlerin alınması</p> <p>Stratejik Planlama, Performans programı ve performans esaslı bütçe uygulamalarında birimlerde farkındalığının artırılması</p>
<b>KONTROL FAALİYETLERİ</b>	<p>Kontrol faaliyetlerinde pilot uygulamalara başladığı bilgi güvenliği politika ve stratejilerin oluşturulması</p> <p>Taşınır varlıklarının korunması ve verimli bir şekilde kullanılması için uygun ortamın sağlanması</p>
<b>BİLGİ VE İLETİŞİM</b>	<p>Bilgi güvenliğine(veri bütünlüğünün korunması, mahremiyet ve gizliliğin korunması) yeterli derecede önem verilmesi</p> <p>Kapsamlı bir kayıt ve dosyalama sistemini içeren Doküman Yönetim Sisteminin bulunması ancak sistem üzerinde arşiv uygulamasının yaygınlaştırılmadığı</p> <p>Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine uygun arşiv ve dokümantasyon sisteminin mevcut olması</p>

<b>İZLEME</b>	<p>Performans göstergelerine ait sonuçların ilgili dönemlerde birimlerce değerlendirilmesi</p> <p>Sistemin izlenebilirliği açısından doğru izleme yönteminin tayin edilebilmesi</p>
---------------	---

<b>ZAYIF YÖNLER</b>	
<b>KONTROL ORTAMI</b>	<p>Birimler arası koordinasyonun zayıf olması nedeniyle faaliyet alanlarında benzer/mükerrer projelerin yürütülmesi,</p> <p>Etik komisyonun öngörülen faaliyetleri yürütmemesi ve etik faaliyetlerinin yetersiz olması</p>
<b>RİSK DEĞERLENDİRME</b>	<p>Risk Değerlendirilmesinde detaylı paydaş analizinin yapılmaması</p> <p>Maliye Bakanlığının konuya ilişkin genel düzenlemesinin gecikmesi nedeniyle etkin bir risk yönetiminin eksikliği</p> <p>İdarenin hedeflerine yönelik belli risklerden kaçınmanın sonuçlarını etkisinin ölçülememesi</p> <p>Maliye Bakanlığınca risk yönetimine ilişkin politikaların somut olarak belirlenmemesi ve ötelenmesi sebebiyle kurumumuzca risk yönetimine yönelik politikalar üretilememesi, risk algısının zayıf olması</p>
<b>KONTROL FAALİYETLERİ</b>	<p>Kontrol faaliyetleri belirlenirken fayda-maliyet analizinin yapılmaması</p> <p>Kontrol faaliyetleri geliştirilirken risk puanına göre önceliklendirme yapılmaması</p> <p>Kontrol faaliyetleri sınıflandırılmasında yetersizlik</p> <p>Kontrol faaliyetlerinin etkinliğinin Maliye Bakanlığınca 2017 yılında Risk Yönetim Politikası kapsamında düzenlenecek olan uygulamalara bağlı olması</p>

<b>BİLGİ VE İLETİŞİM</b>	<p>Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirim yöntemlerinin personelin büyük bir çoğunluğu tarafından bilinmemesi</p> <p>Bilgi ihtiyacının doğru bir şekilde planlanmaması</p> <p>Yatay iletişim kanallarının zayıf olması (Personelin diğer personelle, birimlerin birimlerle işbirliğinin zayıf olması)</p>
<b>İZLEME</b>	<p>İzleme faaliyetlerinin program ve projelerle bütünleşik bir biçimde yürütülememesi</p> <p>İç kontrolün değerlendirilmesine idarenin birimlerinin katılımının sağlanması, İç kontrol sisteminin sadece Strateji Geliştirme birimi tarafından değerlendirilmeye çalışılması</p> <p>Doküman Yönetim Sistemi üzerinde arşiv uygulamasının yetersizliği</p>

## İÇ KONTROL SİSTEMİ GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Kamu İç Kontrol Standartları, idarelerin, iç kontrol sistemlerinin oluşturulmasında, izlenmesinde ve değerlendirilmesinde dikkate alınmaları gereken temel yönetim kurallarını göstermekte ve tüm kamu idarelerinde tutarlı, kapsamlı ve standart bir kontrol sisteminin kurulmasını ve uygulanmasını amaçlamaktadır.

İç kontrol kurumun genel hedeflerini gerçekleştirip gerçekleştirmediği konusunda makul güvence elde etmek amacıyla tasarlanan birbirleriyle bağlantılı beş unsurdan meydana gelir. İç kontrolün unsurları, kontrol ortamı, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim ile izleme olarak kabul edilmektedir.

Bu beş unsura ilişkin olarak 18 standart ve 79 genel şart belirlenmiştir. Etkin bir iç kontrol sisteminin oluşması için bu standartlarda belirtilen şartların yerine getirilmesi gerekmektedir.

Bu sebeple, Bakanlığımız iç kontrol sisteminin, kamu iç kontrol standartlarına uyumunun sağlanması 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununda öngörülen standartlara ulaşılabilmesi amacıyla Strateji Geliştirme Başkanlığı koordinasyonunda 23/12/2015 tarihli ve 6533 sayılı yazı ile yürürlüğe giren Bakanlık 2016 yılı Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planında yer alan eylemler merkez ve taşra teşkilatımız tarafından gerçekleştirilmiştir.

Orta Vadeli Programla uyumlu olmak üzere 2018, 2019 ve 2020 yıllarına ilişkin merkezi yönetim bütçesi toplam gelir ve gider tahminleriyle birlikte hedef açık ve borçlanma

durumu ile kamu idarelerinin ödenek teklif tavanlarını içerecek şekilde Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanan 2018-2020 dönemi Orta Vadeli Mali Planda;

“-Kamu mali yönetim sistemimiz değişen koşullara uygun olacak şekilde daha etkin, hesap verebilir ve şeffaf bir yapıya sahip olacaktır. Bu çerçevede, AB müktesebatı ve uluslararası normlar esas alınmak suretiyle kamu mali yönetim ve kontrol sistemi gözden geçirilecek ve gerekli mevzuat değişiklikleri yapılacaktır.

-Kamu idarelerinin kamu iç kontrol standartlarına uyum kapasitesi artırılacak, kamuda risk yönetimi uygulamaları yaygınlaştırılacak, risk yönetimine ilişkin bir rehber ve tüm kamu idarelerinin kullanımına yönelik bir risk yönetimi yazılımı geliştirilecektir.

-Mali Yönetim ve Kontrol Merkezi Uyumlaştırma Biriminin izleme fonksiyonu güçlendirilecektir.

-Kamu idarelerinin mali yönetim ve kontrol alanındaki hizmetlerinin etkinliğini artırmaya yönelik olarak insan kaynakları alt yapısını güçlendirmek amacıyla faaliyetler yürütülecektir. Bu çerçevede, kamu idarelerinin mali yönetim ve iç kontrole ilişkin kurumsallaşma, düzenleme ve uygulama düzeylerinin elektronik ortamda izlenmesine ve yönlendirilmesine ilişkin çalışmalara devam edilecektir.” denilmekte olup iç kontrol sistemi etkinliğinin ve izlenmesinin önemi vurgulanmaktadır. Bu kapsamda, söz konusu gelişmelerle uyumlu bir çalışmanın Bakanlığımızca yürütülmesi büyük önem arz etmektedir.

Diğer taraftan Maliye Bakanlığı “2016 yılı Mali Yönetim ve Kontrol Merkezi Uyumlaştırma Bülteni” içerisinde “Dünya Bankası ile gerçekleştirilecek proje kapsamında, kamu idarelerinde risk yönetimi uygulamalarının daha etkili hale getirilmesi ve bu amaçla risk yönetimine ilişkin bir uygulama rehberinin hazırlanması hedeflenmektedir” projelerine yer vermiştir.

Bu kapsamda, Maliye Bakanlığı ile yapılan görüşmelerde Kamu İç Kontrol Standartlarının revize edileceği, Kamu İç Kontrol Rehberinin yenileneceği, yeni bir Risk Yönetimi Rehberi hazırlanacağı ve Dünya Bankasıyla işbirliği kapsamında tüm kamu kurum ve kuruluşlarının zorunlu olarak risk envanterini girebileceği ortak bir Risk Yönetimi Yazılımı oluşturulacağı ifade edilmiştir. Maliye Bakanlığınca kamu kurum ve kuruluşlarına Eylem Planlarında risk yönetimi kapsamında yer alan eylemleri ertelemelerinin iç kontrol sürecinin sağlıklı yürütülmesi açısından yararlı olacağı tavsiye edilmiştir.

Ayrıca hizmet kalitesinin artırılması amacıyla Bakanlığımız bünyesinde yürütülmekte olan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminden risk odaklı TS EN 9001:2015 Standardına geçiş süreci başlatılmış olup kamu kurum ve kuruluşlarının kullanacağı ortak Risk Yönetimi Yazılımı ile entegre edilerek etkin bir risk yönetimi kurulması amaçlanmaktadır.



# KAMU İÇ KONTROL STANDARTLARI

Bir kurumda İç Kontrol Sistemi kurarken, tüm faaliyetleri kapsayıcı olmasına dikkat edilmelidir. İç kontrolün unsurları kurumun genel hedeflerini gerçekleştirip gerçekleştirmediği konusunda makul güvence elde etmek amacıyla tasarlanan iç kontrol birbirleriyle bağlantılı beş unsurdan meydana gelir. İç kontrolün unsurları, kontrol ortamı, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim ile izleme olarak kabul edilmektedir. Bu beş bileşen ilişkin olarak 18 standart ve 79 genel şart belirlenmiştir.



## 1-BAKANLIĞIMIZDA KONTROL ORTAMI

COSO Modeline göre kontrol ortamı, bir idarede çalışanların iç kontrol bilincinin oluşmasını sağlayarak iç kontrolün diğer bileşenleri için temel oluşturmaktadır. Kontrol ortamı iç kontrol sisteminin temel bileşenidir. Kamu idarelerinde iç kontrol sisteminin düzgün biçimde işleyebilmesi için sağlam bir kontrol ortamına ihtiyaç duyulmaktadır. Kontrol ortamı bileşeninde sıkıntı yaşanması halinde diğer bileşenlerin işleyişi olumsuz etkilenecektir. Düzgün işleyen bir kontrol ortamı; kurumun hedeflerinin bilindiği, görev ve sorumlulukların açıkça belirlendiği, organizasyonel yapının raporlama ve hiyerarşik ilişkileri gösterdiği, insan kaynakları uygulamalarının objektif kurallara bağlandığı, yönetimin ve personelin etik değerleri benimsediği, personelin yeterliliğinin artırılması için ihtiyaç duyduğu eğitim ve donanımın sağlandığı ve yöneticilerin kontrollere uyarak çalışanlara örnek olduğu bir çalışma ortamını ifade eder.

Bu kapsamda Bakanlığımızda kontrol ortamı unsuruna ilişkin 2017 yılında gerçekleştirilen eylemlere aşağıda yer verilmiştir.

Merkez ve Taşra Teşkilatı Organizasyon şemaları, yetki devri, görev dağılımları, rapor tespitleri, süreç ve iş akışları tanımlanmıştır. Birimlerin bünyesinde görev yapan yönetici ve personelin görev tanımları yazılı olarak belirlenmiştir.

İdarenin yöneticileri, faaliyetlerin yürütülmesinde hassas görevlere ilişkin prosedürler belirlemeli ve personeline duyurmalı genel şartı gereği birimlerde hassas görev formları oluşturulmuştur.

Birimlerin görevleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname kapsamında belirlenen görev tanımları ve misyonumuzla uyumludur.

İş akışlarımızdaki imza süreçleri, Bakanlığımız “Merkez Teşkilatı İmza Yetkileri Yönergesi” kapsamında yürütülmektedir.

İdarenin personeline ve hizmet verilenlere adil ve eşit davranma genel şartı gereği personel ve hizmet alan memnuniyet anketleri yapılmış ve sonuçları değerlendirilmiştir.

Merkez ve taşra teşkilatı birimlerimizde iç kontrol farkındalık ve değerlendirme anketi sonucuna göre iç kontrol standartları incelenerek iyileştirilecek alanlar tespit edilmiş ve gerekli çalışmalar başlatılmıştır.

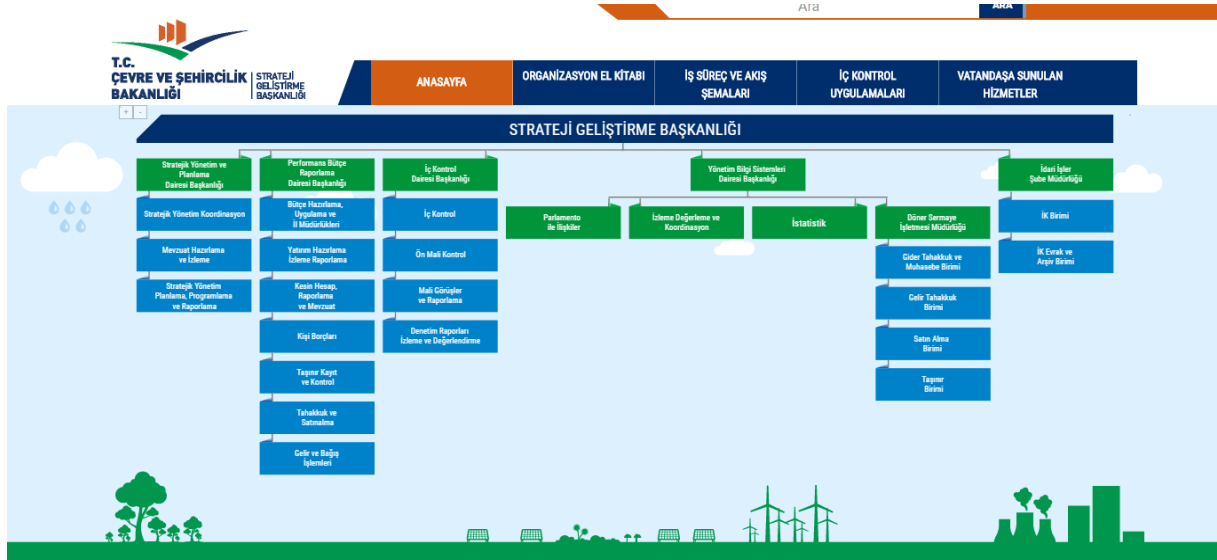
Etik değerler ve dürüstlük standardı kapsamında Bakanlığımız etik kuralları belirlenmiş ve tüm personel tarafından benimsenmiştir ayrıca etik değerler ve dürüstlük standardı kapsamında etik ilkelere ve etik komisyonumuza, örnek uygulamalara, etkinliklere ve önerilere yer verilen ayrı bir web sayfası düzenlenmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sisteminin tüm birimlerde kullanımı sağlanarak görevlerin sonucunu izlemeye yönelik mekanizmalar oluşturulması sağlanmıştır.

Personelin yeterliliği ve performansı standardı kapsamında personel ihtiyaç analiz formu oluşturularak birimlerde istihdam fazlası ve eksiği olan personel sayısı belirlenmiştir.

Bürokrasinin azaltılması ve mevzuatın sadeleştirilmesi amacıyla yürütülen çalışmalar sayesinde Bakanlığımız faaliyetleri daha etkili ve verimli yürütülmektedir.

İç kontrol farkındalığını artırmak amacıyla birimler web sayfalarında iç kontrole ilişkin bilgilerin ve çalışmaların yer aldığı “iç kontrol sekmesi” açılmıştır.



#### Strateji Geliştirme Başkanlığı

Ulusal kalkınma strateji ve politikaları, yıllık program ve hükümet programı çerçevesinde idarenin orta ve uzun vadeli



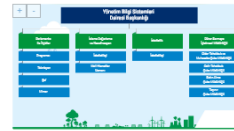
#### Performans Bütçe Ve Raporlama Dairesi Başkanlığı

Bakanlık bütçesini, stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak ilgili birimlerle işbirliği halinde hazırlamak ve



#### İç Kontrol Dairesi Başkanlığı

Daire Başkanları için belirlenmiş ortak görev, sorumluluk ve yetkileri yerine getirmek.



#### Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi Başkanlığı

Yönetim bilgi sisteminin kurulması ve geliştirilmesini temin için Bakanlık veri alt yapısını oluşturmak üzere istatistik

## 2016 Yılı Eylem Planında Kontrol Bileşeni İçin Tamamlanmayan Eylemler:

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
1.3.1	Etik kuralları ilan panolarında veya etik web sayfası ile intranette yayınlanacaktır.	Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı	Söz konusu eylem öngörülen tamamlanma tarihinde tamamlanmamıştır.
Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
1.3.2	Bakanlık etik kurulunun daha etkin çalışması için "Etik kurulu çalışma yönergesi" hazırlanacak ve etik web sayfasında yayınlanacaktır.	Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı	Söz konusu eylem öngörülen tamamlanma tarihinde tamamlanmamıştır.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
1.3.3	Etik konusunda sloganlar belirlenecek ve periyodik olarak bakanlık personelinin e-posta adreslerine gönderilecektir.	Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı, Personel Dairesi Başkanlığı	Söz konusu eylem öngörülen tamamlanma tarihinde tamamlanmamıştır.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
1.3.4	Hizmet içi eğitim, görevde yükselme programları etik değerler, zaman ve performans yönetimi konusunda yapılacak eğitimler eklenecektir.	Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı	Söz konusu eylem öngörülen tamamlanma tarihinde tamamlanmamıştır.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
1.5.3	Bakanlığımız personeline ve hizmet verilenlere adil ve eşit davranılması konusu; hizmet içi programlarına dahil edilecek ve çeşitli bilgilendirme faaliyetleri yürütülecektir.	Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı	Söz konusu eylem öngörülen tamamlanma tarihinde tamamlanmamıştır.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
2.1.2	Alo 181 Çevre Hattının misyon ve vizyona ilişkin bir açılış cümlesiyle açılması sağlanacaktır.	Strateji Geliştirme Başkanlığı	Söz konusu eylem öngörülen tamamlanma tarihinde tamamlanmamıştır.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
3.6.1	Personelin performansını yükseltmeye yönelik usul ve esaslar belirlenecektir.	Personel Dairesi Başkanlığı	<p>28/10/2017 Tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete’de Yayımlanan 11/10/2017 Tarihli ve 2017/10924 Sayılı 2018 Yılı Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesine Dair Bakanlar Kurulu Kararı Eki 2018 Yılı Programında konuya ilişkin belirlenen Tedbir’ de “Kamu personeline yönelik performanssa dayalı değerlendirme sistemi başlatılacaktır.” İfadesine yer verilmiştir.</p> <p>Dolayısıyla orta vadeli program ile kapsama alınan performans değerlendirme sistemi kamu personelinin geneline yönelik olacağından Bakanlığımızın bu hususta farklı bir çalışma yapmasının doğru olmayacağı değerlendirilmiştir. Uygulama imkânı kalmayan söz konusu eylemin sorumlu birim olan Personel Dairesi Başkanlığı tarafından gerçekleştirme imkânı kalmadığından eylem değerlendirme dışı bırakılmıştır.</p>

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
3.7.1	3.6.1 nolu eylem çerçevesinde ödüllendirme mekanizmalarının uygulanmasına yönelik gerekli açıklamalar yapılacaktır.	Personel Dairesi Başkanlığı	3.6.1. Nolu eylem değerlendirme ve açıklamalarına göre sonuçlandırılmış ve kapatılmıştır.

## KONTROL ORTAMININ İYİLEŞTİRLMESİ İLE BÜROKRASİ VE KIRTASİYECİLİĞİN AZALTILMASI AMACIYLA BAKANLIĞIMIZDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

Ülkemizde kamu yönetiminin geliştirilmesi, idari işlemlerin kolaylaştırılması ve sadeleştirilmesi, ulusal refahın artırılması için “Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme” projesi çalışmaları Başbakanlığın koordinasyonunda yürütülmekte ve Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı tarafından bu konuda çalışmalar yapılmaktadır.

Bu çalışmalarla, kamu kurumlarının daha etkin, verimli çalışması, hesap verebilir, şeffaf bir yönetim ortamı oluşturması hedeflenirken kırtasiyeciliğin önlenmesi ve hizmet talep eden kişilere hızlı, kaliteli, basit ve en düşük maliyetle hizmet sunulması vatandaş memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir.



Bu kapsamda Bakanlığımızda bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması amacıyla yapılan başvurularda elektronik araç ve gereçlerin kullanımı artırılmış, başvuru sahiplerinden istenen belge sayıları azaltılarak iş süreçlerinin kısaltılması hedeflenmiş, iş süreçlerinin kısaltılmasına ek olarak, yeterlik belgelerinin geçerlilik süreleri artırılarak bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılmasında etkinlik sağlanmıştır.

### **Bakanlığımızda 2014 Yılından Önce Yapılan Çalışmalar**

Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması ile idari süreçleri basitleştirme çalışmaları 25.12.2014 tarihinde Bakanlığımız merkez teşkilatına yazılı talimat gönderilerek başlatılmıştır.

Bakanlığımız bünyesinde bürokrasinin azaltılması için bu tarihten önce de birçok çalışma gerçekleştirilmiş olup bunlardan bir kısmına aşağıda yer verilmiştir.

ARAAD.net yazılım sistemine yeni kullanıcı tanımlama sistemi geliştirilerek İl Müdürlüklerimiz için e-posta yoluyla başvuru uygulaması başlatılmış, böylece yazılı belge talebi ortadan kaldırılmış ve işlem süresi 15 günden 1 güne düşürülmüştür.

Kütle denge işlemi sürecinde atık yönetim uygulaması sayesinde gerekli 5 belgenin tamamı kaldırılmıştır.

Tehlikeli atık taşıma lisansı verme işlemi için atık yönetim uygulaması başlatılmıştır (Motat). Böylelikle süreç % 50 daha hızlı işler duruma getirilmiştir.

ÇED sürecinde e-Çed uygulamasına geçilerek postadan kaynaklı gecikmelerin önüne geçilmiş süreç hızlandırılmıştır. Belge sayısı 19' dan 4'e düşürülmüştür.

01.04.2010 tarihinden itibaren çevrimiçi çevre izinleri yazılım programı kullanılmaya başlanmıştır. Bu program sayesinde iş süreci kısaltılmış aynı zamanda ön izin / ön lisans aşamasında istenen 199 belge geçici faaliyet belgesi sürecinde maksimum 11 belgeye düşürülmüştür.

Deniz çevresinin petrol ve diğer zararlı maddeler ile kirlenmesine ilişkin risk değerlendirmesi ve acil müdahale planlarının hazırlanmasına dair yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 2 yıldan 4 yıla çıkarılmıştır.

Deniz çevresinin petrol ve diğer zararlı maddeler ile kirlenmesine ilişkin risk değerlendirmesi ve acil müdahale planlarının hazırlanmasına dair yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 2 yıldan 4 yıla çıkarılmıştır.

Mülga çevre düzeni planlarına dair yönetmelik ile 60 gün olarak belirlenen askı itirazları değerlendirme süresi Mekânsal Planlar Yapım Yönetmeliği ile 30 güne indirilmiştir.

## 2014-2017 Yılları Arasında Yapılan Çalışmalar

6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun kapsamında yapılan işlemler için gerekli görülen alanlarda Bakanlığın taşra teşkilatına, il/ilçe belediyelerine ve TOKİ'ye uygun görülen hususlarda yetki devri yapılarak bürokrasi ve kırtasiyecilik azaltılmıştır.

Çevresel etki değerlendirmesi olumlu/olumsuz kararının verilmesi sürecinde gerekli yetki devirleri yapılmış ve başvurularda izlenecek usuller netleştirilmiş ve basitleştirilmiştir.

Ambalaj Atıkları Yönetim Planlarının basılı halde Bakanlığımıza sunulması yerine Bakanlığımız çevre bilgi sistemlerinin kullanılarak elektronik ortamda hazırlanması ve sunulması, inceleme ve onay işlemlerinin gerçekleştirilmesi, hizmetin Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğünden İlgili Valiliklere (Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerine) yetki devri yapılarak sunulması, ayrıca hizmet sunumunda gereksiz olan Ambalaj Atığı Toplama Ayırma Tesisi Lisans Belgesi, Uygulama Ekipman-Araç resimleri, Ekipman yerleşim haritalarının istenmemesi uygulamalarına başlanmıştır.

Atamalar ve yer değiştirmeler konusunda ilk atama yapılması durumunda ilk başvuruda belge istenmemesi sadece beyan usulü ile başvuru işlemlerinin yapılması; başvuru



şartlarını taşıyanların atanması, taşımayanların atamasının yapılmaması ve başvuruların elektronik ortamda alınması hedeflenmiş ve bu hedefe ulaşılmıştır.

Vatandaşların tapu işlemleri sırasında ibraz etmek zorunda oldukları ve belediyeler tarafından verilen emlak beyan değerini gösterir belgenin belediyeler tarafından elektronik ortamda ilgili tapu müdürlüğüne gönderilmesi, vatandaşların belediyeye gitmelerine gerek bırakılmaması için öneride bulunulmuştur. Bu öneri de Başbakanlık tarafından olumlu bulunmuş ve gerçekleşmesi için Maliye Bakanlığı görevlendirilmiştir.

Serbest göçmenlik başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması konusunda Göç İdaresi Genel Müdürlüğü ile yetki çatışmasını ortadan kaldırmak ve gereksiz işlemleri azaltmak için söz konusu idare ile protokol imzalanmış ve yetki devri yapılarak bürokrasi azaltılmıştır.

Kamulaştırma işlemlerinde rızası ile ferağ veren taşınmaz mal maliklerinin tapu müdürlüklerine ferağ imzası atmaya gelmelerine gerek kalmaması için Kamulaştırma Kanununda değişiklik yapılmıştır.

Göçmenlerin kesin iskânlarının sağlanacağı zaman dilimine kadar iâşe ve ibate giderlerinin ödenmesinin ilgili kurumlar tarafından sağlanması maksadıyla İskân Kanununda değişiklik yapan kanun tasarısı hazırlanmış ancak henüz tasarı kanunlaşmamıştır.

Bu kapsamda Bakanlığımız konuyla ilgili birimleriyle, bağlı ve ilgili kuruluşlarla gerekli koordinasyon sağlamak suretiyle çeşitli süreçler belirlemiş ve bunlardan bir kısmına aşağıda yer verilmiştir.

6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun kapsamında yapılan işlemler için gerekli görülen alanlarda Bakanlığın taşra teşkilatına, il/ilçe belediyelerine ve TOKİ'ye uygun görülen hususlarda yetki devri yapılarak bürokrasi ve kırtasiyecilik azaltılmıştır.

Çevresel etki değerlendirmesi olumlu/olumsuz kararının verilmesi sürecinde gerekli yetki devirleri yapılmış ve başvurularda izlenecek usuller netleştirilmiş ve basitleştirilmiştir.

Ambalaj Atıkları Yönetim Planlarının basılı halde Bakanlığımıza sunulması yerine Bakanlığımız çevre bilgi sistemlerinin kullanılarak elektronik ortamda hazırlanması ve sunulması, inceleme ve onay işlemlerinin gerçekleştirilmesi, hizmetin Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğünden İlgili Valiliklere (Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerine) yetki devri yapılarak sunulması, ayrıca hizmet sunumunda gereksiz olan Ambalaj Atığı Toplama Ayırma Tesisi Lisans Belgesi, Uygulama Ekipman-Araç resimleri, Ekipman yerleşim haritalarının istenmemesi uygulamalarına başlanmıştır.

Atamalar ve yer değiştirmeler konusunda ilk atama yapılması durumunda ilk başvuruda belge istenmemesi sadece beyan usulü ile başvuru işlemlerinin yapılması; başvuru Şartlarını taşıyanların atanması, taşımayanların atamasının yapılmaması ve başvuruların elektronik ortamda alınması hedeflenmiş ve bu hedefe ulaşılmıştır.

Vatandaşların tapu işlemleri sırasında ibraz etmek zorunda oldukları ve belediyeler tarafından verilen emlak beyan değerini gōsterir belgenin belediyeler tarafından elektronik ortamda ilgili tapu mōdōrlōęüne gōnderilmesi, vatandaşların belediyeye gitmelerine gerek bırakılmaması iēin ōneride bulunulmuştur. Bu ōneri de Başbakanlık tarafından olumlu bulunmuş ve gerēekleřmesi iēin Maliye Bakanlığı gōrevlendirilmiřtir.

Serbest gōçmenlik başvurularının değerlendirilmesi ve sonuēlandırılması konusunda Gōē İdaresi Genel Mōdōrlōęü ile yetki ēatıřmasını ortadan kaldırmak ve gereksiz işlemleri azaltmak iēin sōz konusu idare ile protokol imzalanmış ve yetki devri yapılarak bōrokrasi azaltılmıştır.

Kamulaştırma işlemlerinde rızası ile feraē veren taşınmaz mal maliklerinin tapu mōdōrlōklerine feraē imzası atmaya gelmelerine gerek kalmaması iēin Kamulaştırma Kanununda değişiklik yapılmıştır.

Gōçmenlerin kesin iskānlarının sağlanacağı zaman dilimine kadar iaşe ve ibate giderlerinin ōdenmesinin ilgili kurumlar tarafından sağlanması maksadıyla İskān Kanununda değişiklik yapan kanun tasarısı hazırlanmış ancak henüz tasarı kanunlaşmamıştır.

## **2017 Yılında Yapılan ēalıřmalar**

Bakanlığımızda yōrōtōlen iş ve işlemlerin, bōrokrasinin ve kırtasiyeciliğin azaltılarak daha hızlı yōrōtōlmesi, sōz konusu iş ve işlemlere ait sōreēlerin daha etkin bir Şekilde gerēekleřmesi amacıyla yapılan ēalıřmalar 2017 yılı iēerisinde artarak devam etmiştir.

Bu kapsamda Başbakanlıkla koordineli olarak yōrōtōlen ēalıřmalar, hizmetlerin iyileştirilmesi ve iř sōreēlerinin sadeleşmesi, teamōlen istenen belgelerin kaldırılması ve diğer ēalıřmalar olmak ūzere 4 başlıktan oluşmaktadır.

## **Başbakanlıkla Koordineli Yōrōtōlen ēalıřmalar**

Tapu ve Kadastro işlemlerinde elektronik haciz uygulamasına geēilmesi iēin kanun tasarısı hazırlanarak Başbakanlığa sunulmuştur. Bu uygulama ile Maliye Bakanlığı, mahkemeler veya diğer kamu kurumlarınca talep edilen Őerh ve beyan (haciz, satış Őerhi vs.) taleplerinin tesis edilmesi ile terkin edilmesinin Kanunda geēen merciler tarafından elektronik ortamda yapılmasının sağlanması hedeflenmektedir.

İpotek işlemlerinin Tapu Mōdōrlōęüne gelmeksizin sonuēlandırılması iēin kanun tasarısı hazırlanarak Başbakanlığa sunulmuştur. Değişiklik ile 6361 Sayılı Kanun Kapsamında bulunan finansal kiralama, faktoring ve finansman Őirketlerini de kapsayacak Şekilde genişletilmesi ile bu kurumların kredi işlemlerinde ortaya ēıkan bōrokrasinin azaltılması,

ayrıca borçlu, kefiller ile alacaklı arasındaki kredi veya borç sözleşmelerinin, tapu müdürlüklerince resmi senet düzenlenmeksizin ve ilgililerinin tapu müdürlüklerinde bizzat talepte bulunma zorunluluğu olmaksızın tapuya tescilinin sağlanması amaçlanmıştır. Düzenleme ile ipotek işlemlerinde karşılaşılan iş yükü ve zaman kaybı ortadan kaldırılacaktır.

Tapu işlemlerinde, vergi ilişkisi kesilmeden devir ve ferağa yönelik işlem yapılamamakta, 01.03.1957 tarihinden sonra ölüm-bağış işlemi olduğu tespit edilen işlem sahipleri vergi dairelerine gönderilmekte, kendilerine miras kalan taşınmazların kadastro tespiti üzerinden 50 yıl veya daha fazla süre geçmiş olmasına rağmen mirasçılık belgesi almaya, beyanname vermeye zorlanmaktadır. Hem maliye birimleri, hem de tapu müdürlüklerinin işlem yükünü ciddi ölçüde arttıran bu bürokratik sürecin maliye hazinesine gelir sağlayıcı nitelikte bir katkısının da olmadığı gözlemlenmektedir. Bu kapsamda tapu işlemlerinde veraset ve intikal vergisi ilişkisinin aranılmaması için kanun tasarısı hazırlanmış, veraset ve intikal vergisi tahakkuk ettiğinde peşin olarak tahsil edilirken yeni düzenleme ile bu vergi işlemler sonrasında yapılacak bildirim değerlendirilmesi sonucu tahsil edilecektir.

Kat mülkiyeti işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilmesi için kanun tasarısı hazırlanarak Başbakanlığa sunulmuştur. Mevzuat değişikliği ile birlikte, hazırlanan mimari proje yetkili idarelerce maliklerin imzaları tamamlanıp güvenli elektronik ortamda tapu müdürlüklerine gönderilecektir. Oluşturulacak dijital arşiv ilgilileri ve sektörle elektronik ortamda paylaşılacak olup, ipotek işlemlerinin hızlı bir şekilde tamamlanması, taşınmaz değer tespitlerinin tapu müdürlüklerine gidilmeden yapılmasına imkân sağlanmış olacaktır.

Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü çalışmaları kapsamında Geoportal ve Coğrafi Veri Servis Havuzu çalışmaları tamamlanmış olup Ulusal Coğrafi Veri Servislerinin Bakanlık Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemine Entegrasyonunun Sağlanması için çalışmalar devam etmektedir. Bu çalışmalar ile yatırımlarda bürokrasinin azaltılması ve coğrafi veriye ihtiyaç duyan paydaşların bilgiye daha kolay erişimi sağlanmış olacaktır.

### **Hizmetlerin İyileştirilmesi ve İş Süreçlerinin Sadeleşmesi (HISS) Çalışmaları**

Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması için 2017 yılında Bakanlığımızda hizmetlerin iyileştirilmesi ve iş süreçlerinin sadeleştirilmesi çalışmaları başlatılmış olup bu kapsamda 6 adet Yönetmelik ve 3 adet Tebliğde değişiklik yapılmaktadır. Bu değişikliklerle vatandaşlardan talep edilen evrak sayıları azaltılmakta ve idarenin elinde bulunan bilgilere ilişkin evrak istenmeyeceği hüküm altına alınmaktadır. Değişiklik önerilerinin tamamı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu öneriler şunlardır:

1. 6306 Sayılı Kanunun Uygulama Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik,
2. Çevre Gelirlerinin Takip Ve Tahsili İle Tahsilat Karşılığı Öngörülen Ödeneğin Kullanımı Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik,
3. Ozon Tabakasını İncelten Maddelere İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik,
4. Yapı Müteahhitlerinin Kayıtları İle Şantiye Şefleri Ve Yetki Belgeli Ustalar Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik,

5. Kompost Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ,
6. Mekanik Ayırma, Biyokurutma ve Biyometanizasyon Tesisleri İle Fermente Ürün Yönetimi Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ,
7. Yapı Müteahhitlerinin Yetki Belgesi Numaralarının İptal Edilmesi İle Şantiye Şefleri Hakkında Yapılacak İşlemlere İlişkin Usul Ve Esaslara Dair Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ,
8. Deniz Çevresinin Petrol ve Diğer Zararlı Maddelerle Kirlenmesinde Acil Durumlarda Müdahale ve Zararların Tazmini Esaslarına Dair Kanunun Uygulama Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik,
9. Gemilerden Atık Alınması ve Atıkların Kontrolü Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik.

### **Teamülen İstenen Belgelerin Kaldırılması Çalışmaları**

Kamu hizmetlerine yapılan başvurularda, mevzuatta belirtilmeyen ve gereksiz olduğu tespit edilen belgelerin istenmemesi için kurumlarda gerekli düzenlemelerin yapılması amacıyla Başbakanlık tarafından 2016 yılında bir çalışma başlatılmıştır.

Konu Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından koordine edilerek Başbakanlık tarafından belirlenen 282 adet teamülen istenen belgeden 46 adet belgenin “başvurularda istenen belgelerden kaldırılması” uygun bulunmuştur.

### **Diğer Çalışmalar**

İdarenin basitleştirilmesi ve bürokrasinin azaltılması çalışmaları kapsamında 2017 yılında yapılan diğer çalışmaların bir kısmı aşağıda sunulmuştur:

Sıra	Basitleştirilen İşin/Sürecin Adı	Sorumlu-İlgili Kurum/Kuruluşlar	Dayanak Mevzuat/Uygulama	Basitleştirme Tarihi	Basitleştirme Yöntemi	Açıklamalar
1	Egzoz Gazı Emisyon Ölçüm İşlemleri	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri	Çevre Kanunu Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü ile Benzin ve Motorin Kalitesi Yönetmeliği Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü Yönetmeliği	01.01.2018	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Egzoz gazı emisyon ölçümleri Çevre Kanunu kapsamında yayımlanan “Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü ile Benzin ve Motorin Kalitesi Yönetmeliği” hükümleri çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Egzoz gazı emisyon ölçümlerinin daha düzgün bir şekilde gerçekleştirilmesi, ölçümlerin kontrolünün etkinliğinin artırılması, vatandaşlar ve istasyonlar için bilgi/belge verme yükümlüğü ile ilgili sürecin kısaltılması, istasyonların bir takım maliyetlerin ortadan kaldırılması, vatandaşın ve istasyonların bürokratik süreçlerle harcadığı zamanın azaltılması, e-devlet uygulaması ile entegrasyonun sağlanması amacıyla, ölçümlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini temin etmek üzere “Egzoz Gazı Emisyon Ölçümü Takip Sistemi” geliştirilmiş, “Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü Yönetmeliği” yayımlanmıştır.

2	Çevresel Etki Değerlendirmesi Süreci	ÇED İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri İnceleme Değerlendirme Komisyonu Üyesi Kurum ve Kuruluşlar Yeterlik Almış Müşavir Firmalar	ÇED Yönetmeliği	2013-2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri kullanılarak idari süreçlerin basitleştirilmesi.	Çevrimiçi ÇED (e-ÇED) sistemi elektronik ortamda sürecin işletilmesi (ÇED Yönetmeliği kapsamındaki Ek-1 ve Ek-2 listelerinde yer alan faaliyetlere ilişkin süreçlerin tamamen elektronik ortamda yürütülmesi ile bürokratik süreçlerle harcanan zamanın kısaltılması sağlanmıştır.)
3	Mekânsal Veri (Raster Verileri) Satış Portalı	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	644 sayılı KHK Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin Kurulması ve Yönetilmesi Hakkında Yönetmelik	22.06.2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen çeşitli projelerde uzaktan algılama verileri ve tarama yöntemi ile elde edilen coğrafi veriler "Mekânsal Veri Satış Portalı" üzerinden paylaşımına açılmıştır. Portala e-devlet üzerinden üye olan kurum temsilcileri, talep ettikleri verileri döner sermaye fiyatlarına tabi olmak üzere ödeme işlemlerini internet üzerinden gerçekleştirip, ilgili verileri kendi bilgisayarlarına indirebilmektedirler.
4	Belge CBS Meslek Belgesi Sınav Başvurusu	CBS Genel Müdürlüğü Belge CBS Personel Belgelendirme Birimi	Çevre Ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname	02.01.2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Akreditasyon süreçlerinin tamamlanmasından sonra CBS Operatörü Seviye 4 ve CBS Uzmanı Seviye 6 ulusal yeterlilikler için sınav başvurularının e-devlet üzerinden alınarak ıslak imzalı başvuru belgesi istenilmemesi amaçlanmıştır.
5	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama Uygulaması	08.05.2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Kurum dışına giden yazıların e-devlet kapısı üzerinden doğrulaması yapılabilmektedir.
6	Ulusal Yapı Denetim Sistemi Uygulamasında işlemlerin basitleştirilmesi ve hızlandırılması	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Yapı İşleri Genel Müdürlüğü)	Yapı Denetim Sistemi Yazılım Uygulaması	16.01.2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Ulusal Yapı Denetim Sistemi Uygulama yazılımı üzerinden, yapı denetim kuruluşlarınca gerçekleştirilen işlemler için alınan kontör ödemelerinin, günümüz teknolojisi de göz önüne alınarak kamu hizmetlerinde bürokrasinin azaltılması ve işlemlerin kolaylaştırılması ilkesi doğrultusunda internet bankacılığı üzerinden Sanal Pos Hizmetiyle (Kredi kartıyla internet üzerinden ödeme sistemi) gerçekleştirilebilmesi amacıyla uygulama yazılımı üzerinde güncelleme yapılmıştır.
7	Bakanlığımız Personelinin Yer Değiştirme İşlemleri	Bakanlığımız personeli olup yer değiştirme talebinde bulunan personel	Bakanlığımız Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik	01.06.2016 01.06.2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Bakanlığımız personelinden yer değiştirme talebinde bulunanların yer değiştirme döneminde başvuruları insan kaynakları bilgi sisteminde alınarak hem personelimizin başvuru süresi kısaltılmış hem de kırtasiyecilik azaltılmıştır. Sonuçlar ilgililere yine aynı sistem üzerinden bildirilmiştir.
8	Kat Mülkiyetinin Terkini İşlemlerinin basitleştirilmesi	Tapu Müdürlüğü	Tapu Sicili Tüzüğü	06.07.2017	Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanılarak İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Kadastro Müdürlüğünce gönderilen değişiklik dosyası elektronik ortamda gönderilmektedir. Gerçek kişilerde fotoğraf istenilmesinden vazgeçilmiştir.
9	Vatandaş Yardım Masası Uygulaması	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri	Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun	15.05.2017	Kamu Hizmetlerinin Sunum Kalitelerinin Artırılması Yolunda İdari Süreçlerin Basitleştirilmesi	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerimize gelecek Bakanlığımız hizmetleri ile ilgili izin, onay, görüş, talep veya şikâyetlerini iletmek isteyen vatandaşlarımıza yardım etmek ve hızlı bir şekilde hizmet sunabilmek amacıyla "Beyaz Masa" uygulamasına geçilmesi planlanmaktadır. Bu çerçevede İl Müdürlükleri Hizmet Binalarının giriş katlarında "Beyaz Masa" uygulamasına geçilebilmesi için, gerekli personelin görevlendirilmesi ve fiziki düzenlemelerin yapılması için İl Müdürlüklerine talimat gönderilmiştir.
10	Çevresel Etki Değerlendirmesi Süreci	ÇED İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri İnceleme Değerlendirme	26.05.2017 tarih ve 30077 sayılı Resmî Gazete ile Yapılan ÇED Yönetmeliği Değişikliği	26.05.2017	Kanunların ve Diğer Düzenleyici İşlemlerin Sadeleştirilmesi	İnceleme Değerlendirme Komisyon Toplantısında salt çoğunlukta katılım şartı kaldırılmış olup yazılı görüş vermiş olan İnceleme, Değerlendirme Komisyonu üyeleri salt çoğunluk ile toplanması yönünde düzenleme yapılmıştır. İnceleme Değerlendirme Toplantısı sonrasında 30 takvim günü içerisinde görüş bildirmeyen komisyon üyesi kurum kuruluşun görüşünün olumlu kabul edilmesi yönünde düzenleme

		Komisyonu Üyesi Kurum ve Kuruluşlar Yeterlik Almış Müşavir Firmalar				yapılmıştır.
11	Binalarda Enerji Verimliliği çalışmaları kapsamında enerji kimlik belgesi işlemleri ve sürecin kolaylaştırılması	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı/ Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü	Hükümet Eylem Planının 83 numaralı "Binalarda enerji verimliliği desteklenecek." eylemi gereği	28.04.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	1-Gerekli şartları yerine getiren tüzel kişilerde mevcut binalara enerji kimlik belgesi (EKB) hazırlamalarına olanak sağlandı. 2-EKB düzenlemek için kullanılan BEP-TR yazılımına erişim için sadece kuruluşlara değil bunun yanında EKB Uzmanlarına da yetki verilmektedir.
12	Sınırlandırma Haritaları Kontrolü işlemlerinin basitleştirilmesi	Kadastro Müdürlüğü	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün Tescile Konu Olan Harita ve Planların Kontrolü Hakkında Genelgesi	06.07.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	Mevzuat değişikliği ile vatandaşlardan Taşınmazın Tapu Senedi veya Tapu Kayıt Örneği, Kadastro Müdürlüklerinden alınan işin yapımında kullanılan belgelerin tahsilat makbuzu örneği ile Sınırlandırma işlemi ile ilgili belgelerin istenmesinden vazgeçilmiştir.
13	Riski Alan ilan edilmesi sürecinde "Riskli Alan teklifine ilişkin alanda daha önce meydana gelen afetlere ilişkin bilgi yazısı" talebi	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı/ Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü	6306 Sayılı Kanunun Uygulama Yönetmeliği	28/07/2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	15/12/2012 tarihli ve 28498 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 6306 Sayılı Kanunun Uygulama Yönetmeliğinin 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi yürürlükten kaldırılmıştır.
14	Lisanslandırma talep başvurularında istenilen belgelerden olan ticaret veya sanayi odasına kayıt Belgesi'nin kaldırılması	Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü	6306 sayılı Kanunun Uygulama Yönetmeliği	28.07.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	6306 sayılı Kanunun Uygulama Yönetmeliğinde lisans talep başvurularında istenilen belgelerden olan ticaret veya sanayi odasına kayıt belgesi ile firma genel durum belgesi ve ticaret sicili gazetesi istenilmesinden vazgeçilmiştir.
15	Bakanlar Kurulunca; malik, kiracı ve sınırlı ayni hak sahibi olmayanlara yapılacak yardımın usul ve esaslarının belirlenmesi	Bakanlar Kurulu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Maliye Bakanlığı	6306 sayılı Kanun/6306 Sayılı Kanun Kapsamında Riskli Yapılı Malik, Kiracı veya Sınırlı Ayni Hak Sahibi Olmaksızın Kullanılanlara Yardım Yapılmasına Dair Karar	08.04.2016	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	Dönüşüm Alanlarında veya münferit dönüşümlerde geçekonda sahiplerine yapılacak yardımın esasları belirlenerek uygulama sürecinin hızlandırılması amaçlanmıştır.
16	Kompost Tesisi uygulama Projesi Onayı	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü)	Kompost Tebliği (05.03.2015- 29286)	28.07.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	Kompost Tesisi uygulama Projesi Onayı kaldırılmıştır.
17	Mekanik Ayırma, Biyokurutma, Biyometanizasyon Tesisi uygulama Projesi Onayı	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü)	Mekanik Ayırma, Biyokurutma ve Biyometanizasyon Tesisleri ile Fermente Ürün Yönetimi Tebliği	28.07.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	Mekanik Ayırma, Biyokurutma, Biyometanizasyon Tesisi uygulama Projesi Onayı kaldırılmıştır.
18	Bakanlığa sunulan Ürün ve İthalat Beyan Dilekçesinin kaldırılması	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı / Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	Ozon Tabakasını İnceltlen Maddele İlişkin Yönetmelik	28.07.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	Ozon Tabakasını İnceltlen Maddele İlişkin Yönetmelik yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik gereğince Bakanlığımızca sürdürülen Hizmetlerin İyileştirilmesi Süreçlerin Sadeleştirilmesi kapsamında, ithalat ve ihracat iş ve işlemlerinin daha hızlı yapılabilmesi ve gümrükte yaşanan sıkıntının giderilmesi amacıyla Ürün ve İthalat Beyan Dilekçesi uygulamadan kaldırılmıştır.
19	Talebe Bağlı ve Değişiklik İşlemlerinde bürokrasinin azaltılması (Taşınmazların İlgilisi Olduğunun	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (Kadastro Dairesi Başkanlığı)	1-2010/4 Sayılı talebe Bağlı Olarak Yapılan Değişiklik İşlemleri Konulu Genelge 2-2010/22 Sayılı Tescile Konu Olan Harita ve Planların Kontrolü	06.07.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	İdari süreçler basitleştirilerek, talebe bağlı ve değişiklik işlemlerinde yapılan genelge değişiklikleri neticesinde, taşınmazın ilgisi olduğunun tespitinde istenen belge sayıları azaltılmış, vatandaşın tekrar tekrar gidip gelmesi önlenmiştir.

	Tespiti )		Hakkında Genelge			
20	Hak sahipliği ve Borçlandırma işlemlerinin kolaylaştırılması	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yapı İşleri Genel Müdürlüğü	5543 Sayılı İskân Kanunu ve Yönetmeliği	09.08.2017	Kanunların ve diğer düzenleyici işlemlerin sadeleştirilmesi	5543 Sayılı İskân Kanunu uygulamalarında; iskân isteyen ailelerin müracaatlarının kolaylaştırılması, hak sahipliği ve borçlandırma konusunda vatandaşlara kolaylık ve avantaj sağlanması hedeflenmiştir.

## BAKANLIĞIMIZDA ETİK DEĞERLER

“Personel davranışlarını belirleyen kuralların personel tarafından bilinmesi sağlanmalıdır.” standardı çerçevesinde; etik değerler konusunda farkındalığı artırmak amacıyla; etik ile ilgili mevzuatlar derlenerek <http://www.csb.gov.tr/projeler/etik/> web sayfamızda yayınlanmıştır.

Etik ilkelerin personel tarafından benimsenmesi için Strateji Geliştirme Başkanlığı olarak “Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Etik Broşürü” hazırlanmış ve Bakanlık hizmet içi eğitimlerinde personele dağıtılmıştır. Etik kuralları ilan panolarında ve Bakanlık web sayfası ile intranette yayımlanmıştır.

Bakanlığımız personeli faaliyetlerimiz çerçevesinde hizmet alanlara, adil ve eşit davranılması konusunda azami hassasiyet göstermektedir. Hizmet alanlara adil ve eşit davranılmadığına ilişkin olarak, gerek dilek öneri kutularına gerekse diğer iletişim mekanizmaları aracılığıyla herhangi bir başvuru ve şikâyet yapılmamıştır.

Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik gereğince, etik kültürünü yerleştirmek ve geliştirmek, personelin etik davranış ilkeleri konusunda karşılaştıkları sorunlarla ilgili olarak tavsiyelerde ve yönlendirmede bulunmak ve etik uygulamaları değerlendirmek üzere Bakanlık makamından alınan 27/03/2012 tarihli onay ile etik komisyonu kurulmuştur.

Söz konusu komisyon;

Müsteşar Yardımcısının Başkanlığında, İç Denetim Birim Başkanı, I. Hukuk Müşaviri, Personel Dairesi Başkanı ve Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanı olmak üzere 1 başkan 4 üyeden oluşmaktadır.



Etik Komisyonu'nun daha aktif olarak çalışması ve çalışanlarla iletişimde e-mail, rutin toplantılarda gündeme getirme gibi iletişim araçlarını kullanması etik kültürün yerleşmesi açısından fayda sağlayacaktır.

Ayrıca, etik davranış ilkelerinin çalışanlar tarafından içselleştirilmesi, konunun sık sık gündeme getirilmesi ile mümkündür.

Bu çerçevede özellikle üst yönetimin çalışanlar ile gerçekleştirdiği toplantılarda "etik ikilem", "meslek ahlakı", "dürüstlük ve tarafsızlık", "çıkar çatışmalarından kaçınma" gibi ilkeler gündeme getirilmelidir. Kurum etik komisyon üyeleri, Etik Kurul'un etkinliklerine katılmalı söz konusu toplantılarda elde edilen bilgiler, çalışanlara da iletilmelidir.

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Etik Değerler

ANASAYFA MEVZUAT BAŞVURU İLETİŞİM

ETİK KOMİSYONU  
GÖREVLER  
FAALİYET RAPORU  
ETİK İLKELER  
ETİK SÖZLEŞMESİ  
ETİK REHBERİ  
ETİK E-EĞİTİM  
SUNUMLAR  
BROŞÜRLER  
ÖRNEK UYGULAMALAR

**ETİK İLKELER**

- Görevin yerine getirilmesinde kamu hizmeti bilinci
- Halka hizmet bilinci
- Hizmet standartlarına uyma
- Amaç ve misyona bağlılık
- Dürüstlük ve tarafsızlık
- Saygınlık ve güven
- Nezaket ve saygı
- Yetkili makamlara bildirim
- Çıkar çatışmasından kaçınma
- Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması
- Hediye alma ve menfaat sağlama yasağı
- Kamu malları ve kaynaklarının kullanımı
- Savurganlıktan kaçınma
- Bağlayıcı açıklamalar ve gerçek dışı beyan
- Bilgi verme, saydamlık ve katılımcılık
- Yöneticilerin hesap verme sorumluluğu
- Eski kamu görevlileriyle ilişkiler
- Mal bildiriminde bulunma

• AÇIKLAMALARLA ETİK DAVRANIŞ İLKELERİ

Tweet Paylaş

## BAKANLIĞIMIZDA ÜST YÖNETİM VE İÇ KONTROL İLİŞKİSİ

Bakanlığımızda her seviyeden personelin iç kontrol ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Her personel görev alanları ve sorumlulukları çerçevesinde iç kontrole müdahildir. İç kontrolde sorumluluk işlem sürecinde yer alan tüm görevlileri kapsar. Kurumun bir faaliyetinde süreçte yer alan tüm yönetici ve çalışanların ortak rolü ve sorumluluğu bulunmaktadır.

Etkili bir iç kontrol için iç kontrol kavramını sahiplenen ve sorumluluk almaya istekli yönetici ve çalışanların yanı sıra; İç Denetçi ve Sayıştay Denetçilerinin önemli rolleri bulunmaktadır.



Üst yönetim, risk yönetiminin bir parçası olarak iç kontrolün çerçevesini belirlemekten ve riskler değiştikçe bu çerçeveyi güncellemekten sorumludur. Yönetim, kontrolleri de uygulamalı ve en önemlisi düzenli gözden geçirme çalışmaları yaparak ve kendi ilgili bölümlerinden dönemsel raporlar alarak, kontrollerin etkin ve amaca uygun çalıştığından emin olmak için gerekenleri yapmalıdır.

Bu güvence faaliyeti, iç kontrol çerçevesinin olmazsa olmaz bir parçasıdır, ancak bazen yönetim bu güvence faaliyetini ihmal edebilmektedir. İç kontrol yönetimin fonksiyonudur. Üst yönetimin tutumu, organizasyon yapısı, sistemin gözden geçirilmesi, güncellenmesi, kontrollere uymada örnek olunması, iç kontrol sistemini etkiler.

Yöneticiler, iç kontrol sisteminin tasarlanması, uygulanması ve düzgün işletilmesinin gözetilmesi dâhil, sürdürülmesi ve doküman haline getirilmesi ile ilgili faaliyetlerden doğrudan sorumludur. Sorumlulukları organizasyon içindeki fonksiyonlarına ve organizasyonun özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

Bakanlığımız üst yönetiminin çok büyük bir çoğunluğu yaptıkları çalışmalar ile personele örnek olmakta ve iç kontrol sisteminin oluşmasına katkı sağlamaktadır.

Harcama yetkilileri kendi birimlerinde etkili bir iç kontrol sistemi oluşturmak, uygulanmasını sağlamak ve izlemek, zayıf yönleri geliştirmekle sorumludur.

Birimlerce İç kontrol sisteminin sistematik olarak belli periyotlarla izlenmesi amacıyla genel bir formatın belirlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Harcama yetkilileri bu kapsamda yapacakları çalışmalar sonucunda kendi birimlerinde iç kontrol eksikliklerini tespit ederek, zayıf yönlerini geliştirme fırsatı bulacaklardır.

İç Kontrol sistemi, özelliği itibarıyla yeni bir yönetim tarzı, kurum kültürü ve yeni bir sistematiği amaçlamaktadır. Avrupa Birliğine uyum sürecinde kamu yönetimimize giren bu kavramın kamu idarelerince kabulü ve uygulanma aşaması uzun süre almaktadır. İç Kontrol sisteminin uygulandığı, AB aday ve üye ülkelerinde edinilen tecrübelerden sistemlerin yönetime entegresinin uzun vadede gerçekleşeceği sonucuna ulaşılmıştır.

İç kontrol sistemi, tüm birimlerin uyum içinde çalışmalarının sağlanmasını ve sorunlara anında müdahale edebilecek esnek bir sistem oluşturmayı gerektirdiğinden birimlerin irtibat halinde çalışması bir zorunluluktur.

## KAMUSAL HİZMET SUNUMUNDA KALİTENİN ARTIRILMASI

Günümüzde kamu hizmeti sunan kuruluşlardan vatandaşın beklentileri hem sayıca artmış hem de çeşitlenmiş bulunmaktadır. Artık sunulan hizmetlerin kalitesi hızlı olması ve vatandaş memnuniyetini artırması önem arz etmektedir.

Kamu yönetiminin ekonomik büyüme ve kalkınma sürecine katkısının artırılması için kamuda kurumsal kalitenin artırılarak hizmet sunumun güçlendirilmesi, kurumların daha etkin ve verimli şekilde çalıştırılması temel amaçtır. Bu amaç doğrultusunda, kurumsal altyapının ve katılımcılığın güçlendirilmesine, personelin bilgi ve becerisinin artırılmasına, daha nitelikli insan gücünün istihdamına, çalışma etkinliğini ve kurumlar arası koordinasyonu artırıcı düzenlemelere, adalet ve güvenlik hizmetlerinde etkinliğin sağlanmasına öncelik verilecektir.

Kamu hizmetleri ile ilgili de bazı yeni yöntem ve uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Bunlardan bazıları şu şekilde ifade edilebilir:



Kamu kurum ve kuruluşlarında daha kaliteli hizmet sunulması için çeşitli performans standartlarının önceden tespit edilmesi gerekmektedir. Devlet yönetiminde bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması ön koşuldur. Vatandaş odaklı bir kamu yönetimi yapılanmasına geçişte en önemli unsur kamu görevlisi vatandaş arasındaki toplumsal uzaklığın giderilmesidir. Bunun için yönetim tarafından, vatandaş aydınlatılmalı, kamu görevlileri bu noktada hizmet içi eğitimlerden geçirilmelidirler. Her şeyden önce ne kadar yeniden düzenleme yapılırsa yapılsın, öncelikle bir zihniyet değişimi ve yapılacak olanlara her kesimin inanması ve desteklemesi gerekmektedir. Çok köklü düzenlemeler yapılsa bile, devletin üniter yapısını bozmadan yönetimin her yönüyle işler hale getirilmesi gerekmektedir. (Saygılıoğlu ve Arı, 2003:263)

Bu çerçevede yapılması gerekenler şunlardır:

- Her bir kamu kurumunda fonksiyonlar itibariyle ana ve tali hizmet alanları tek tek belirlenmeli ve hizmet grupları sınıflandırılmalıdır.
- Her bir hizmet ve aşama ile ilgili standart süreler uluslararası örnekler de dikkate alınarak belirlenmelidir. Yapılacak başvurularda istenecek belgeler için standart uygulamalar tespit edilmelidir.
- Geçerli nesnel bir mazeret dışında, tespit edilen ve kamuoyuna duyurulan hizmet sunum sürelerine uyulmaması durumunda ne tür tedbirlerin alınacağı açık ve anlaşılır biçimde yayınlanmalıdır.
- Kamu hizmetlerinde terfi ve maaş sistemi, performansı da esas alan kriterlerle ilişkilendirilmelidir.

## KAMU YÖNETİMİNDE VATANDAŞ ODAKLI KAMU HİZMETLERİ ANLAYIŞI ÇERÇEVESİNDE YENİDEN YAPILANMA



Kalite Yönetiminin kamu hizmeti veren kuruluşlarda uygulanması, yaşama geçirilmesi halinde kamu hizmetlerinde kalite iyileşecektir, etkinliği ve verimliliği artacaktır. Bunun sonucunda toplum yaşamında çok sık görülen sıkıntı ve şikâyetlerin önlenmesine ve ortadan kaldırılmasına katkıda bulunmuş olacaktır. Kamu kuruluşları tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalite düzeyinin, hizmetten yararlananların istek ve beklentilerine göre düzenlenmesi için, hizmet sunan kurumlarda müşteri/vatandaş odaklı bir anlayışın benimsenerek bu anlamda bir zihniyet değişimine gereksinim vardır. Kamu hizmetlerinde kalite, etkinlik ve verimliliğin sağlanmasında müşterinin beklenti ve taleplerinin dikkate alınması, kalite standartları ve ilkelerinin belirlenip uygulamaya geçirilmesi gerekmektedir.

Vatandaş odaklı bir kamu yönetiminin oluşturulmasında kullanılabilir temel göstergeler şöyle sıralanabilir: (Saygılıoğlu ve Arı, 2003:263)

Belli bir hizmet alabilmek için gerekli idari birim sayısı ya da kamu kurumlarına kolay erişebilme düzeyi
Talep edilen belli bir kamusal hizmet için geçen bekleme süresi
Kamusal hizmetlerin ve birimlerin ikame esnekliği; bir başka ifadeyle, kalite düzeyinden ya da erişme niteliğinden tatmin olmayan vatandaşların ya da iş çevrelerinin, bir hizmeti belli bir kamu kurumundan almak yerine, başka bir kamu kurumuna gitme olanağının derecesi; ya da bir hizmeti (tek birim yerine) değişik yerlerden temin etme hakkının tanınma derecesi.
Bir hizmetin tamamlanmasından sunumuna kadar geçen süreçlerde, vatandaşların kamu kurumlarına uğramadan, elektronik olarak erişme ve işlemlerini bilişim teknolojileri aracılığıyla bitirme derecesi

Kamu yönetiminde ve hizmetinde kalitenin artırılması amacı doğrultusunda kamu politika ve uygulamalarını Kalkınma Planında yer alan politika ve öncelikler temelinde ortaya koyarak kaynak tahsislerini yönlendiren bir programlama aracı olan 2017/10803 sayılı Orta Vadeli Program' da Kamuda Kurumsal Kalite Ve Hizmet Sunumunu Güçlendirilmesi başlığı altında aşağıdaki hedeflere yer verilmiştir.

## **Kamu Kurumlarının Yeniden Yapılandırılması ve Kurumlar Arası Koordinasyonun Güçlendirilmesi**

- 1) Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin uygulama esasları ve yol haritası hazırlanacaktır.
- 2) Yeni sistem çerçevesinde kamu idari yapısı yeniden düzenlenerek kurumlar arası görev, yetki ve sorumluluk paylaşımı netleştirilecek, idarelerin çalışma usul ve esasları ortaya konulacaktır.
- 3) Kamuda yeni kurum kurulması sınırlandırılacak, mevcut kurumlar ihtiyaç doğrultusunda yeniden yapılandırılacaktır.
- 4) Kamu idareleri arasında ve idarelerin kendi içerisinde etkili koordinasyonunu sağlamaya yönelik mekanizmalar gözden geçirilerek etkinleştirilecektir.
- 5) Kamu sermayeli kuruluşların özel sektör mantığıyla kurumsal yönetim ilkelerine uygun faaliyet gösterebilmelerini sağlayacak politikalar geliştirilecektir.
- 6) e-Devlet çalışmalarına ilişkin 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planında öngörülen eylemler hayata geçirilecektir.

## **Kamuda İnsan Kaynağı Kalitesinin Artırılması**

- 1) Kamuda merkez ve taşra teşkilatı arasındaki ilişki güçlendirilecek, taşradaki uygulama etkinliği ve personel kalitesi iyileştirilecektir.
- 2) Kamudan ve özel sektörden emekli veya görevden ayrılmış liyakat sahibi üst düzey veya uzman personeli devletin çeşitli program, proje ve misyonlarında gönüllü veya ücretli çalıştırabilecek esnek bir istihdam mekanizması oluşturulacaktır.
- 3) Kamu ile özel sektör ve sivil toplum kesimleri arasındaki koordinasyon, işbirliği ve katılımı artırılacaktır.
- 4) Kamunun STK'lar ve toplum kesimleriyle istişaresi güçlendirilecektir.
- 5) Mevzuat değişikliklerinin hesap verebilirlik, kamuoyunu bilgilendirme ve katılımı boyutlarını güçlendirecek şekilde ortak bir internet platformu kurulacaktır.
- 6) Kamuda hizmet sunumunda, kullanıcı talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve karşılanmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlardan daha fazla yararlanılacaktır.
- 7) Yenilikçi hizmetler ile bilimsel araştırmaları desteklemek amacıyla kişisel veri ve ticari sır içermeyen kamu verisinin paylaşımına yönelik çalışmalara hız verilecek ve buna ilişkin kurumsal altyapı oluşturulacaktır.
- 8) Vatandaşlara sunulan hizmetlerin hız ve kalitesi ölçülerek performans değerlendirilmesi yapılacak ve sonuçlar kamuoyuyla paylaşılacaktır.
- 9) Bütçeler, kamu hizmet programlarının performansını gösteren, daha sade, anlaşılabilir ve vatandaş tarafından değerlendirilebilir belgelere dönüştürülecektir.

Hizmet kalitesinin önemi arttıkça, kalitenin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. “Ölçemediğini daha iyi hale getiremezsin” ifadesinden hareketle hizmet kalitesinin ölçülmesi büyük önem arz etmektedir.

Bu kapsamda, Bakanlığımızın hedeflerine ulaşabilmesi vatandaş odaklı yönetim anlayışına sahip olması da Bakanlığımız hizmetlerinde kalitenin artırılması ile mümkün olabilecektir.

Bu hedefler doğrultusunda, Bakanlığımızın sunduğu hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla Bakanlığımız birimlerinin de görüşleri dikkate alınarak hazırlanan Hizmet Alan Memnuniyeti Anket Formu yeterli sayıda katılım sağlamak açısından Merkez ve Taşra Teşkilatı web sayfasında duyurulmuştur. Aynı zamanda personel kalitesinin artırılması ve performansının iyileştirilmesi amacıyla Merkez ve Taşra Teşkilatında Personel Memnuniyet Anketi yapılmış ve anket verilerine göre elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.



## 2-BAKANLIĞIMIZDA RİSK DEĞERLENDİRME

Risk değerlendirmesi, idarelerin hedeflerinin gerçekleşmesini engelleyecek risklerin tanımlanması, analiz edilmesi ve gerekli önlemlerin belirlenmesi sürecidir.

Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği'nde yer alan risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi ile ilgili standart gereğince; kamu kurumlarının, her yıl sistemli bir şekilde amaç ve hedeflerine yönelik riskleri belirlemeleri, risklerin gerçekleşme olasılığı ve muhtemel etkilerini yılda en az bir kez analiz etmeleri ve risklere karşı alınacak önlemleri belirleyerek eylem planları oluşturmaları gerekmektedir.

Bakanlığımızda risklerin belirlenmesi kapsamında iş süreçleri tanımlı hale getirilmiş Merkez Teşkilatı ve pilot olarak Ankara Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü dahilinde süreç bazında riskler belirlenmiş, risk haritası çıkarılarak kurumsal alt yapı oluşturulmuştur.

Ayrıca Maliye Bakanlığı tarafından Kamu İç Kontrol Standartlarının revize edilecek, Kamu İç Kontrol Rehberini yenilenecek, yeni bir Risk Yönetimi Rehberi hazırlanacaktır. Dünya Bankasıyla işbirliği kapsamında yakın zamanda oluşturulması planlanan tüm kamu kurum ve kuruluşlarının zorunlu olarak risk envanterini girebileceği ortak bir Risk Yönetimi Yazılımı ile risk yönetim sistemi daha sağlıklı bir şekilde yürütülecektir.

Bakanlığımız Merkez ve Taşra Teşkilatı bünyesinde yürütülmekte olan ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminden, risk yönetimini de kapsayan ISO 9001:2015 standardına geçiş sağlanarak İç Kontrol Sistemi ile koordineli olarak yürütülmesi amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda Merkez ve Taşra Teşkilatında Kalite çalışmalarında görev alacak personele Antalya da Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından 4 günlük bir eğitim (1 gün temel dokümantasyon eğitimi, 1 gün risk tabanlı proses eğitimi 2 gün çalıştay/uygulama eğitimi) verilmiştir.

Bakanlığımızda risk değerlendirme unsuruna ilişkin 2017 yılında gerçekleştirilen eylemlere aşağıda yer verilmiştir.

Stratejik Planlama, Performans Programı ve performans esaslı bütçe uygulamalarının kurum düzeyinde etkin biçimde yürütülmektedir.

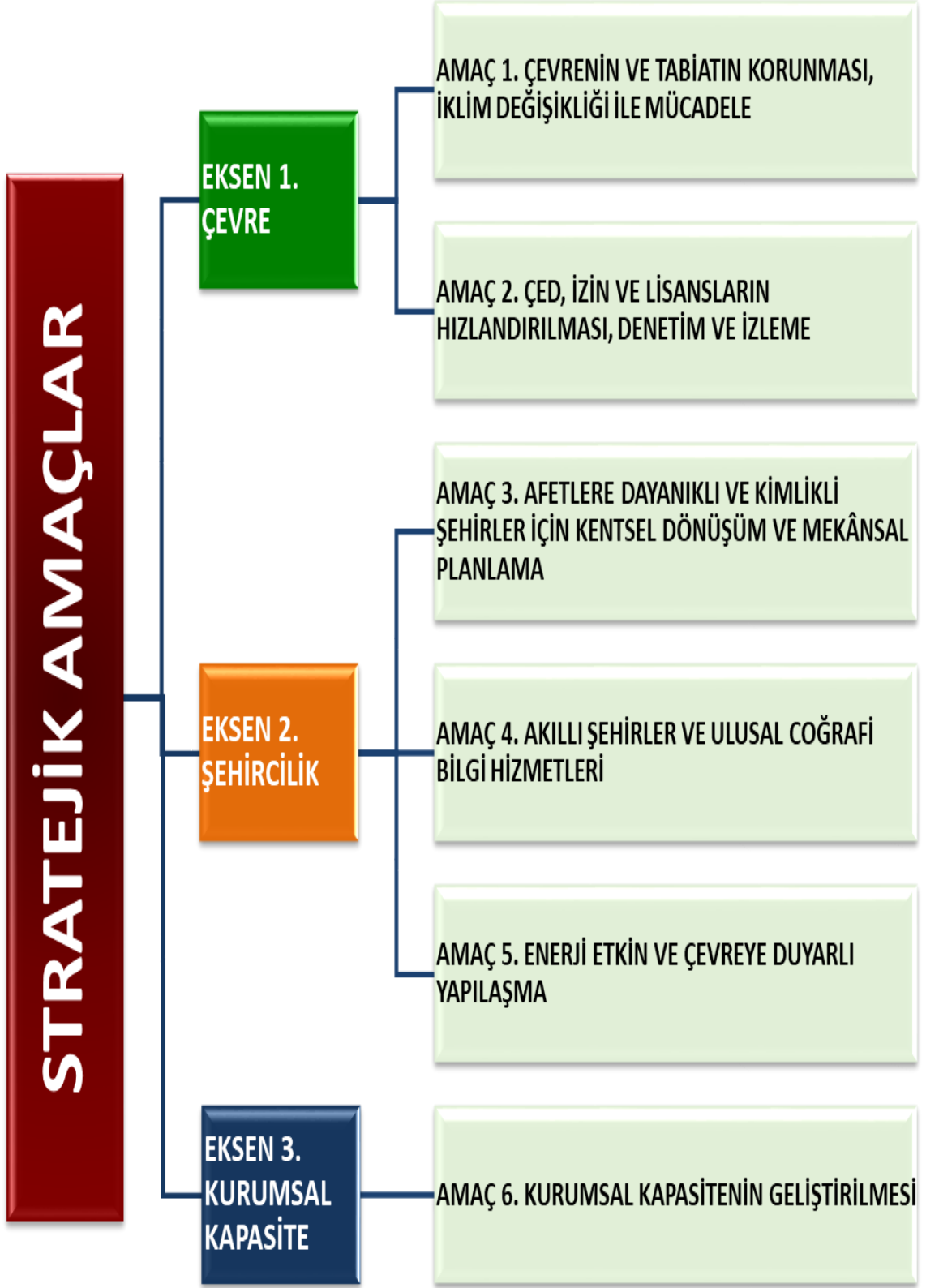
Risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi standardı kapsamında risk yönetiminin ISO 9001:2015 risk tabanlı Kalite Yönetim Sistemi ile koordineli yürütülerek sunulan hizmetlerin ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sürekliliği ve kalitesinin geliştirilmesi sağlanmaktadır.

Birimlerde yürütülen faaliyetlerin performans programı ile belirlenen amaç ve hedeflerle uyumlu olarak yürütülmektedir.

Planlama ve programlama standardı kapsamında Risk yönetimi temel olarak katılımcı yöntemlerle stratejik planlama sürecini yürütmek üzere oluşturulan Bakanlık çalışma grubu tarafından üst yönetimin desteği ile Bakanlık 2018-2022 yılı Stratejik Planı oluşturulmuştur.

Stratejik plan ve performans programı çalışmalarında risk belirleme çalışması yapılmış ana hizmet birimleriyle koordine sağlanarak her birime ait stratejik hedefler ve hedeflere ilişkin riskler belirlenmiş Bakanlık risk haritası oluşturulmuştur. Ancak belirlenen risklerin sınıflandırılması yapılmamış ve riske cevap verme yöntemlerinin tayin edilememiştir. Etkin bir risk yönetim süreci için hedeflere yönelik riskler belirlenirken risk seviyelerinin tespit edilmesi ve risklere verilecek cevabın öngörülmesi faydalı olacaktır.

## STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER



## EKSEN 1: ÇEVRENİN VE TABİATIN KORUNMASI, İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

### SA 1. Çevreyi ve tabiatı korumak, kirlilik oluşumunu önlemek, iklim değişikliği ile mücadele etmek

**H 1.1.** 2023 yılına kadar belediye nüfusunun tamamına atıksu arıtma hizmeti sunulacak, vatandaşlarımızın tamamına modern seviyede katı atık hizmeti verilecek, atıklar kaynağında azaltılacak ve atıkların geri dönüşümü yoluyla ülke ekonomisine kazandırılması sağlanacaktır.

**H 1.2.** Plan dönemi sonuna kadar hava kirliliği önlenerek hava kalitesi iyileştirilecek ve çevresel gürültü kirliliği azaltılacak, İklim değişikliği ile mücadele edilecek, uluslararası yükümlülükler yerine getirilecek ve ozon tabakası korunacaktır.

**H 1.3.** Kara ve deniz kaynaklı kirleticiler azaltılacak, deniz suyu kalitesi artırılacak, insan sağlığı ve çevreyi etkileyen kimyasalların olumsuz etkilerinden korunmak amacıyla kimyasalların etkin yönetimi sağlanacaktır.

**H 1.4.** Biyolojik çeşitlilik ve doğal değerler açısından korunması gerekli alanların tespit ve tescil edilmesi sağlanacak ve ülke genelindeki doğal sit alanları ekolojik temelli bilimsel esaslar çerçevesinde yeniden değerlendirilecektir.

**H 1.5.** Doğal sit alanları ile Özel Çevre Koruma Bölgelerindeki eksik altyapı tesisleri tamamlanacak ve korunan alanların gelecek nesillere aktarılması sağlanacaktır.

**H 1.6.** Vatandaşlarımızın daha temiz ve kaliteli bir çevrede yaşamaları için, Çevre ve İklim Eylemi Sektör Operasyonel Programında yer alan çevre altyapı ve teknik destek projeleri gerçekleştirilecektir.

## EKSEN 1: ÇED, İZİN VE LİSANS SÜREÇLERİNİN HIZLANDIRILMASI, ETKİN DENETİM VE İZLEME

### SA 2. Çevre kalitesini iyileştirmek üzere alıcı ortamları izlemek, denetlemek, yatırımların çevresel etki değerlendirme süreçlerini hızlandırmak

**H 2.1.** ÇED ve SÇD süreçlerinin etkin uygulanmasını sağlamak üzere kapasite geliştirme ve rehberlik faaliyetleri yürütülecek, SÇD uygulamaları yaygınlaştırılacaktır.

**H 2.2.** Çevre izin ve lisans uygulamaları güçlendirilecek, yeterlik almış kurum/kuruluşların planlı ve etkin denetimi sağlanacak ve Ulusal Çevre Etiketleme Sistemi kurulacaktır.

**H 2.3.** e-denetim sistemi ile denetimler etkinleştirilecek, risk değerlendirme esaslı çevre denetimleri yaygınlaştırılacak, çevresel bilginin güncellenmesi ve paylaşılması çalışmaları yürütülecek ve çevresel göstergeler geliştirilecektir.

**H 2.4.** Laboratuvar hizmetleri niceliksel ve niteliksel olarak geliştirilecek, alıcı ortamlara yönelik ölçüm, analiz, izleme altyapısı güçlendirilecektir.



## EKSEN 2: ŞEHİRCİLİK

### AFETLERE DAYANIKLI KİMLİKLİ ŞEHİRLER İÇİN KENTSEL DÖNÜŞÜM VE MEKÂNSAL PLANLAMA

**S.A.3. 2023 Türkiye'sinde; afet riski altındaki yerleşmeler öncelikli olmak üzere; altyapı, mekânsal planlama, tasarım ve kentsel dönüşüm çalışmaları yapılarak deprem ve afetlere dayanıklı, insan odaklı, çevre dostu ve özgün kimliğini koruyan şehirlere kavuşmak**

**H 3.1.** Depreme hazır bir Türkiye için kentsel dönüşüm seferberliği çerçevesinde; her yıl, sağlıksız ve dayanıksız durumda bulunan 500 bin hanenin dönüşümü gerçekleştirilecektir.

**H 3.2.** Terörden etkilenen şehirlerin altyapı ve üstyapısı yenilenerek terörden etkilenen vatandaşların barınma ihtiyacı giderilecektir.

**H 3.3.** Kentsel dönüşüm projelerinde yaşanan darboğazları aşmak üzere; Bakanlık ve ilgili birimlerin çözüm ortağı olması sağlanacak ve yeni bir kentsel dönüşüm finansman modeli oluşturulacaktır.

**H 3.4.** İnsan odaklı ve çevre dostu şehirler için mekânsal planlama, harita, etüt, arsa ve arazi düzenlemesi, kentsel gelişme ve tasarım çalışmaları yürütülerek işlem süreçleri hızlandırılacaktır.

**H 3.5.** Şehirlerin kimliklerini bozabilecek çarpık uygulamalara engel olmak üzere imar denetimleri etkinleştirilecek, yerleşmelerin planlı ve sürdürülebilir gelişimi için yerel yönetimlere destek ve rehberlik hizmeti artırılabilecektir.

**H 3.6.** Şehirlerimizdeki konut ve çalışma alanları, yeşil alan ve diğer sosyal donatı büyüklüklerinin mekânsal değişim ve gelişimini izlemek üzere Kentsel Göstergeler Seti büyükşehir belediyelerinde yaygınlaştırılacaktır.

## EKSEN 2. ŞEHİRCİLİK

### AKILLI ŞEHİRLER VE ULUSAL COĞRAFİ BİLGİ HİZMETLERİ

**SA 4. Akıllı şehirlerin oluşturulması için altyapı çalışmalarını yapmak, teknoloji yardımıyla şehirlerdeki mekân yönetimini iyileştirmek, yatırım ortamı ve kamu hizmetlerini geliştirmek üzere veri paylaşımını sağlamak ve ulusal coğrafi bilginin odak noktası olmak**

**H 4.1.** E-Devletin coğrafi veri altyapısı kurulacak ve işletilecektir.

**H 4.2.** Kurumların coğrafi bilgi sistemi kullanımı yaygınlaştırılacak ve kapasiteleri artırılabilecektir.

**H 4.3.** Akıllı şehirlere ilişkin katılımcı ve etkileşimli bir yönetim mekanizması yerel yönetimlerle birlikte oluşturulacaktır.

**H 4.4.** Akıllı şehirlerin bilişim ve veri altyapısı hazırlanacaktır.

## **EKSEN 2. ŞEHİRCİLİK**

### **ENERJİ ETKİN VE ÇEVREYE DUYARLI YAPILAŞMA**

**SA 5. Çevreye duyarlı, enerji etkin ve güvenli yapılaşmanın sağlanması için; yeni yapı tekniklerini ve yerel malzemeleri geliştirmek, yapı denetimi faaliyetlerinin etkin şekilde yürütülmesini temin etmek ve mesleki hizmetlere ilişkin ilke ve esasları belirlemek.**

**H 5.1.** Güvenli ve nitelikli üretim yapan inşaat sektörünün geliştirilmesi için; yapı müteahhitleri ve şantiye şefleri ile plan müellifleri kayıt altına alınacak, etkin izleme ve denetim sistemleri geliştirilecektir.

**H 5.2.** Yapıların enerji kimlik belgesi alması sağlanacak, binalarda enerji verimliliği artırılacaktır.

**H 5.3.** Yapı malzemelerine ilişkin etkin ve izlenebilir piyasa gözetim denetim hizmetlerinin sunulması ile piyasadaki güvensiz ürün gamı en aza indirilecek, Bakanlığımız laboratuvarlarının hakem rolü üstlenecek düzeyde akreditasyonları yapılacaktır.

**H 5.4.** İnsan ve çevre sağlığını tehdit eden risklerden arındırılmış, kaliteli ve güvenli yapılaşmaya ilişkin ilke ve esaslar belirlenecek, 'Yapı AR-GE' olarak yeni yapım teknikleri ve malzemelerin geliştirilmesi sağlanacaktır.

**H 5.5.** Yapı denetimi hizmetleri yaygınlaştırılacak, güncel teknolojilerin de yardımı ile yapı denetimi uygulamaları sahada daha etkin ve izlenebilir hale getirilecektir.

**H 5.6.** Kamu yapılarının daha kaliteli bir şekilde inşa edilmesi amacıyla etüt- proje, yapım ve denetime ilişkin hizmet kapasitesi artırılacak, kamu yapıları veri bankası ve sayısal proje arşivi oluşturulacaktır.

**H 5.7.** Yerleşmelerin kimlik ve kültürleri ile yöresel mimarinin canlandırılması için 81 ilin kırsal yerleşmelerinde örnek yöresel mimari projeleri tamamlanacak ve İskan Kanunu kapsamında iskan talepleri karşılanacaktır.

**H 5.8.** Yapım uygulamalarıyla ilgili ortak terminoloji ve teknik şartlar ile birim fiyat ve maliyetler oluşturulacak; çevre ve imar mevzuatı ile yapım sözleşmelerinde ortaya çıkan anlaşmazlıklar ve sorunların çözümüne katkıda bulunulacaktır.

## **EKSEN 3. KURUMSAL KAPASİTE**

### **KURUMSAL KAPASİTENİN GELİŞTİRİLMESİ**

**SA 6. Hızlı ve kaliteli hizmet sunumu için kurumsal kapasite gelişimini sağlamak**

**H 6.1.** Danışma, denetim ve destek faaliyetleri çerçevesinde; Bakanlığın kurumsal kimliği ve kapasitesi geliştirilecek, stratejik yönetim, dış ilişkiler ve iç denetim faaliyetleri güçlendirilecektir.

**H 6.2.** Bakanlık birimlerinin teknik altyapı ihtiyacı belirlenecek ve yazılımlar tek merkezde toplanacak, Bakanlık iş süreçleri ve bilişim altyapısı dijital dünya ile uyumlu şekilde yapılandırılacak, Bakanlık dijital olgunluk seviyesi artırılacaktır.

**H 6.3.** Bakanlığın teknik kapasitesinin geliştirilmesi için eğitim çalışmaları yapılacak ve Bakanlığın kurumsal algısına yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi hazırlanacaktır.

**H 6.4.** Bakanlığın görev tanımıyla uyumlu nitelikli ve yetkin bir insan kaynağı oluşturmak için "insan kaynakları yönetim stratejisi" geliştirilecek ve uygulanacaktır.

# STRATEJİK RİSKLER

*Bakanlığımızda toplam 32 stratejik hedef, 113 stratejik risk bulunmaktadır*

<b>Hedef 1</b>	<b>H 1.1.</b> 2023 yılına kadar belediye nüfusunun tamamına atıksu arıtma hizmeti sunulacak, vatandaşlarımızın tamamına modern seviyede katı atık hizmeti verilecek, atıklar kaynağında azaltılacak ve atıkların geri dönüşümü yoluyla ülke ekonomisine kazandırılması sağlanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Çevre ve su kaynaklarının kirlenmesi Atıksu altyapı tesislerinin tamamlanamaması Yerel yönetimlerin finansman, teknik altyapı ve personel kapasitesi eksiklikleri Belediyelerin entegre atık yönetimi tesisleri ile ambalaj atıklarını toplama sistemini kuramaması Atıktan türetilmiş yakıt hazırlanması için gerekli miktarda atık temin edilememesi	İlgili paydaşlarla ortak projeler yürütülerek koordinasyon sağlanır. (R1,R2) Yerel Yönetimlere Bakanlığımızca verilen ekonomik destekler (enerji teşviki) konusunda bilgilendirme çalışmalarına devam edilir. (R1,R2,R3,R4) Atıksu arıtma tesislerinin işletilmesinde yaşanan sorunların çözümüne yönelik mevzuat yayınlanır. (R3) Atıksu arıtma tesislerinin işletilmesine yönelik yerel yönetimlere eğitim verilir. (R2,R3,R4) Düzenli olarak belediyelerin atıksu altyapı tesisi durumları takip edilmeye devam edilir. (R1,R4) Yerel yönetimlere finansman desteği Katı Atık Programı (KAP) projesi ile sağlanır. (R1,R2,R4,) Endüstriyel nitelikli atıklardan hazırlanacak olan atıktan türetilmiş yakıt (ATY) ve benzer şekilde belediye atıklarından üretilecek ATY'nin kullanımı için gerekli teknik ve idari altyapı hazırlanır. (R5) Yerel yönetimlerin ambalaj atıkları yönetim sistemi kurmaları ve sistemin sürekliliğini sağlamaları izleme ve kontrol çalışmaları ile desteklenir. (R5)
<b>Hedef 2</b>	<b>H 1.2.</b> Plan dönemi sonuna kadar hava kirliliği önlenerek hava kalitesi iyileştirilecek ve çevresel gürültü kirliliği azaltılacak, iklim değişikliği ile mücadele edilecek, uluslararası yükümlülükler yerine getirilecek ve ozon tabakası korunacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Hava ve gürültü kirliliğinin artması Hedefe ilişkin projelerde paydaşların kapasite yetersizliğinin bulunması Gerekli teknolojinin yüksek maliyetli olması Uluslararası iklim değişikliği müzakerelerinde Ülkemizin talep ve önceliklerinin taraf ülkelerce yeterince kabul görmemesi Hidrokloroflorokarbon (HCFC) gazlarının ülkeye yasa dışı yollardan girmesi	Gerek iç gerek dış kaynaklarla yürütülen projelerde proje takvimine uyulur.(R3) Entegre Çevre İznine yönelik gerçekleştirilen iki sektöre yönelik projelerde, ilgili tarafların çalışmalara aktif katılımı ve etkin işbirliği ile sektörel bilgilendirme çalışmaları yürütülür.(R1) Verilerin temini konusunda ilgili kurum kuruluşlar/birimlerle ikili işbirliği ve koordinasyon sağlanır.(R1,R2) Ülkemizin ulusal öncelikleri doğrultusunda tüm ilgili Bakanlıkların yetkili temsilcilerinin yer aldığı heyetler ile uluslararası iklim değişikliği müzakerelerine aktif katılım sağlanır. (R4) İthalatı kontrol altına alınan maddelerin ithalatı belirli gümrüklerde yapılabilmekte olup gümrük bazında sınırlama ve sıkı kontrol uygulaması sağlanır.(R5) Gümrük memurlarına yönelik eğitim çalışması yapılarak dünyada var olan yasadışı uygulamalar örnekleri ile açıklanır.(R5)

<b>Hedef 3</b>	<b>H 1.3.</b> Kara ve deniz kaynaklı kirleticiler azaltılacak, deniz suyu kalitesi artırılacak, insan sağlığı ve çevreyi etkileyen kimyasalların olumsuz etkilerinden korunmak amacıyla kimyasalların etkin yönetimi sağlanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
<p>Kalıcı organik kirleticilerin(KOK) artarak çevre kirliliğinin artması</p> <p>Mevcut mevzuatın KOK stok ve atıklarının ortadan kaldırılması ile ilgili faaliyetleri kapsamaması</p> <p>Mavi bayraklı plajlarda karasal veya gemi kaynaklı kirliliğin oluşması</p> <p>Belediyelere ait planların onaylanmak üzere Bakanlığa sunulmaması</p> <p>Kıyı tesislerinin acil müdahale planlarını hazırlamak üzere firmalarla anlaşma yapmaması</p>	<p>KOK stok ve atıklarının ortadan kaldırılması ile ilgili uluslararası standartlar ve kılavuzlar dikkate alınır. (R1,R2)</p> <p>Ekipman ve tesis sahiplerinden taahhüt mektuplarının alınması ve KOK içeren ekipmanlarla ilgili değerlendirme, test ve numune alınması konusunda eğitim verilerek, ekipman ve tesis sahiplerine rehber doküman sağlanır.(R2)</p> <p>Halk sağlığının korunması amacıyla plajın hemen yüzmeye kapatılması, halkın konu ile ilgili bilgilendirilmesi uyarı levhaları vb. asılması gibi önlemler alınır.(R3)</p> <p>Mavi bayraklı plajlarda kirliliğin oluşmaması amacıyla gerekli denetimlerin düzenli olarak yapılması ve altyapı ihtiyaçlarının belirlenmesi sağlanır.(R3)</p> <p>Planların incelenmesi ve eksikliklerin çok gecikmeden tamamlanmasını sağlamak üzere mevzuata süreler tanımlanır.(R4,R5)</p> <p>Duyuruların kıyı tesislerine iletilmesinin takip edilmesi ve Bakanlıkça yapılacak denetimlerle tesislerin başvuru yapması sağlanır.(R5)</p>
<b>Hedef 4</b>	<b>H 1.4.</b> Biyolojik çeşitlilik ve doğal değerler açısından korunması gerekli alanların tespit ve tescil edilmesi sağlanacak ve ülke genelindeki doğal sit alanları ekolojik temelli bilimsel esaslar çerçevesinde yeniden değerlendirilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
<p>Biyolojik çeşitlilik açısından nesli tehdit ve tehlike altındaki türlerin ve doğal değerlerin doğal ve fiziksel baskılar neticesinde yok olması</p> <p>Özel çevre koruma bölgelerinde alıcı ortamının kirlenmesi</p> <p>Yönetim planlarının eksik ve hatalı oluşturulması</p> <p>Korunan alanların hatalı tespit, tescil ve ilanının yapılması</p>	<p>Alana ilişkin koruma ve kullanma dengesini sağlayacak şekilde yönetim planları yapılır.(R1)</p> <p>Koruma ve izleme faaliyetleri sürdürülür.(R2)</p> <p>Eksiklerin giderilmesi açısından Ekolojik temelli bilimsel araştırmalar yapılır.(R3)</p> <p>Farkındalık ve bilinçlendirme çalışmaları ile alana yönelik koruma etkin bir şekilde sağlanır.(R4)</p>
<b>Hedef 5</b>	<b>H 1.5.</b> Doğal sit alanları ile Özel Çevre Koruma Bölgelerindeki eksik altyapı tesisleri tamamlanacak ve korunan alanların gelecek nesillere aktarılması sağlanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
<p>Korunan alanlarda güçlü altyapı tesislerinin kurulamaması</p> <p>İçme suyu temini ve altyapı yatırımlarında yeterli miktarda ödenek temin edilememesi</p> <p>İmar uygulaması aşamasında onay süreçlerinde ilgili idarelerden kaynaklanabilecek sorunlar çıkması</p> <p>İmar planlarının uygulanmasının, askı süreci sonrasında itirazların değerlendirilmesi ve yargı süreçleri ile uzaması</p>	<p>İmar planı ve uygulaması, Altyapı ve içme suyu temininde Kalkınma Bakanlığından ödenek temini sağlanır.(R1, R2, R4)</p> <p>İlgili idarelere mali destek sağlanır.(R3)</p>

<b>Hedef 6</b>	<b>H 1.6.</b> Vatandaşlarımızın daha temiz ve kaliteli bir çevrede yaşamaları için, Çevre ve İklim Eylemi Sektör Operasyonel Programında yer alan çevre altyapı ve teknik destek projeleri gerçekleştirilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Avrupa Birliği Yatırımları Dairesi Başkanlığı
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
IPA kapsamındaki fonların etkin şekilde kullanılamaması	Belediyelerin altyapı ihtiyaçları doğru analiz edilir ve Bakanlığa talepleri yönlendirilir. (R1) Teklif projelerin ön hazırlıkları tamamlanır. (R1) Kabul edilen projelerle ilgili Avrupa Birliği komisyonunun onayları, finansman kararları zamanında alınır. (R1)
<b>Hedef 7</b>	<b>H 2.1.</b> ÇED ve SÇD süreçlerinin etkin uygulanmasını sağlamak üzere kapasite geliştirme ve rehberlik faaliyetleri yürütülecek, SÇD uygulamaları yaygınlaştırılacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Doğal ortam tahribatının artması ÇED sürecinde halkın etkin katılımının sağlanamaması SÇD sürecinde Çevre Duyarlı plan ve projeler gerçekleşmemesi SÇD'nin planlara uygulanamaması ile uygun yer seçimi yapılmaması	ÇED Raporları; Bakanlıkça oluşturulan komisyon üyesi kurumlar ve Bakanlık personeli biri asil biri yedek iki uzman tarafından incelenir.(R1) ÇED kapsamında daha kaliteli ve standart uygulamaların geliştirilmesi kapsamında eğitimler düzenlenmektedir.(R1) ÇED Yönetmeliği kapsamında halkın katılımı toplantısı tarihinden en az 10 takvim günü önce yerel ve yerli basında duyuru yapılır.(R2) Duyuruda belirtilen tarih ve yerde halkın katılımı toplantısı ve proje sahası tetkiki gerçekleştirilir.(R2) Yöre halkının bilimsel dayanaklı görüşleri halkın katılım toplantılarında tutanak altına alınarak yeterlik sahibi firmalar tarafından hazırlanacak olan ÇED Raporuna yansıtılır.(R2) Bakanlıkça gerçekleştirilecek SÇD Raporlarının kalitesinin kontrolü ve inceleme-değerlendirme ile Yetkili Kurumlar tarafından hazırlanan SÇD Raporlarının SÇD Yönetmeliği'nin asgari gerekliliklerini içermesi sağlanır.(R3) SÇD Raporu hazırlanarak onaylanmış bir plan/programın kapsamına giren ve ÇED Yönetmeliği'ne tabi projelere dair uygulanacak ÇED sürecinde SÇD Raporundaki hususlar dikkate alınır.(R4)
<b>Hedef 8</b>	<b>H 2.2.</b> Çevre izin ve lisans uygulamaları güçlendirilecek, yeterlik almış kurum/kuruluşların planlı ve etkin denetimi sağlanacak ve Ulusal Çevre Etiketleme Sistemi kurulacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Eko-Etiketin etkin uygulanmasının sağlanamaması	Eko -Etiket projesini gerçekleştirme aşamasında daha önceden eko etiket uygulamasını yapmış sistemi kurmuş olan kurum/kuruluşlarla toplantı ve çalışmalar yapılır, saha ziyaretleri sıklaştırılarak farkındalık artırılır. (R1)
<b>Hedef 9</b>	<b>H 2.3.</b> e-denetim sistemi ile çevre denetimleri etkinleştirilecek, risk değerlendirme esaslı çevre denetimleri yaygınlaştırılacak, çevresel bilginin güncellenmesi ve paylaşılması çalışmaları yürütülecek ve çevresel göstergeler geliştirilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>

<p>Tesislerin hedeflenen sıklıkta denetlenmesine ilişkin sorunlar</p> <p>Tesislerin hedeflenen düzeyde çevresel performansının izlenememesi</p> <p>Daha verimli çevre denetim planlaması yapılamaması</p> <p>Veri üretiminde yaşanabilecek standart ve güncel veri sorunları</p>	<p>2018 yılı sonuna kadar tüm çevre denetimlerinin e-denetim sistemi üzerinden takip edilmesi için çalışmalar yapılmaktadır. (R1,R2)</p> <p>Tesislerin denetim sıklığının risk esaslı belirlendiği planlama projesi, ülke genelinde yaygınlaştırılmak üzere sürdürülmektedir. (R1,R2)</p> <p>Yapılan toplantı, eğitim ve yayınlarla çevre denetçilerinin yetkinliğinin sürekli geliştirilmesi. (R3)</p> <p>Bilgi sağlayıcılar ve veri kaynakları ile toplantı ve eğitimlerle etkin işbirliği oluşturularak, artan gösterge ihtiyaçlarına bağlı olarak üretilen verinin nitelik ve niceliğinin geliştirilmesi sağlanır. (R4)</p>
<p><b>Hedef 10</b></p>	<p><b>H 2.4.</b> Laboratuvar hizmetleri niceliksel ve niteliksel olarak geliştirilecek, alıcı ortamlara yönelik ölçüm, analiz, izleme altyapısı güçlendirilecektir.</p>
<p><b>Sorumlu Birim</b></p>	<p>Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü</p>
<p><b>Risk</b></p>	<p><b>Kontrol Faaliyetleri</b></p>
<p>Hava kirliliğinin artması</p> <p>Laboratuvar iş ve işlemlerinin zamanında tamamlanamaması</p> <p>Laboratuvar teknolojisi bakımdan çağın gerisinde kalınması,</p> <p>Yetkilendirilen çevre laboratuvarların ölçüm ve analiz kalitesinin düşmesi,</p> <p>Sürekli izleme sistemleri (SIS) yazılımının çalışmaması</p>	<p>Hava kalitesi izleme ağıının ülkenin tamamını temsil edebilmesi amacıyla hava kalitesi izleme istasyonlarının sayısı artırılır.(R1)</p> <p>Hizmet kalitesini artırmak amacıyla yeni laboratuvar birimleri kurulur(R2)</p> <p>Mevcut birimler altyapı ve cihaz/ekipman bazında güçlendirilir(R2)</p> <p>İhtiyaca cevap verebilmek amacıyla yeni ölçüm ve analizlerin laboratuvarda yapılabilir hale gelmesi için Ar-Ge çalışmaları yürütülür.(R3)</p> <p>Analizlerin doğruluğunu ve güvenilirliğini teyit etmek amacıyla her yıl ulusal/uluslararası karşılaştırma testlerine katılım sağlanır.(R3)</p> <p>Müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla anketler hazırlanır ve anket sonuçları yıllık olarak değerlendirilir(R3)</p> <p>Denetlenemeyen laboratuvarların uzaktan denetlenmesi konusuna planlamada öncelik verilir.(R4)</p> <p>İlgili teknik birim ve yüklenici ile irtibata geçilerek bakım ve onarım işlerinin zamanında yapılması sağlanır(R5)</p> <p>Yeni altyapıya geçiş sırasında, yeni ve eski sistemler bir süre için aynı anda kullanılır ve bu sayede veri kaybının önüne geçilmesi sağlanır.(R5)</p>
<p><b>Hedef 11</b></p>	<p><b>H.3.1.</b> Depreme hazır bir Türkiye için kentsel dönüşüm seferberliği çerçevesinde; her yıl sağlıklı ve dayanıksız durumda bulunan 500 bin hanenin dönüşümü gerçekleştirilecektir.</p>
<p><b>Sorumlu Birim</b></p>	<p>Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü</p>
<p><b>Risk</b></p>	<p><b>Kontrol Faaliyetleri</b></p>
<p>Dönüşümün yüksek finansman ihtiyacının bulunması</p> <p>Projelerde görev alan idareler ile alt yüklenicilerin kapasitelerinin yetersiz olması</p>	<p>Kentsel dönüşüm sürecini de kapsayan Şehircilik Şurası çalışmaları yürütülür ve dönüşümün finansman ve organizasyon yapısına ilişkin çözüm önerileri geliştirilir.(R1,R2)</p> <p>Kentsel dönüşüm için yapılacak düzenlemelerle yeni kredi ve faiz destekleri sağlanır.(R2)</p> <p>Dönüşüm projeleri özel hesabına dönüşümde kullanılmak üzere belirlenecek ilave kaynaklar eklenir ve projelerde kullanılır.(R1)</p>
<p><b>Hedef 12</b></p>	<p><b>H.3.2.</b> Terörden etkilenen şehirlerin altyapı ve üstyapısı yenilenerek terörden etkilenen vatandaşların barınma ihtiyacı giderilecektir.</p>
<p><b>Sorumlu Birim</b></p>	<p>Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü</p>
<p><b>Risk</b></p>	<p><b>Kontrol Faaliyetleri</b></p>

Terörden etkilenen vatandaşın sosyal, ekonomik ve kültürel mağduriyetinin oluşması Barınma ihtiyacının karşılanamaması	Yıkılan konutların ivedilikle yenilenir.(R1,R2) Uzlaşma görüşmeleri ile kamulaştırma işlemleri bir an önce tamamlanır.(R1,R2) İhale işlemleri ivedilikle tamamlanır.(R1,R2) Dönüşüm projeleri özel hesabı ve diğer finansman kaynakları kullanılır.(R1,R2)
<b>Hedef 13</b>	<b>H.3.3.</b> Kentsel dönüşüm projelerinde yaşanan darboğazları aşmak üzere; Bakanlık ve ilgili birimlerin çözüm ortağı olması sağlanacak ve yeni bir kentsel dönüşüm finansman modeli oluşturulacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Kredi ve finans problemleri oluşması Mevzuat engelleri bulunması Dönüşüm sürecinde hesapta olmayan yoğunluk artışları yaşanması	Mevzuat ve finans sıkıntılarının görüldüğü Şehircilik Şurası yapılır.(R1,R2,R3) Mevzuat eksiklikleri tespit edilerek mevzuat değişikliği çalışmaları yürütülür.(R2) Dönüşüm maliyetlerinin yurtdışından sağlanacak krediler ile yürütülmesi ve bu bağlamda faiz desteğinin kamu tarafından sağlanmasının alt yapı çalışmaları yapılır.(R1)
<b>Hedef 14</b>	<b>H.3.4.</b> İnsan odaklı ve çevre dostu şehirler için mekânsal planlama, harita, etüt, arsa ve arazi düzenlemesi, kentsel gelişme ve tasarım çalışmaları yürütülerek işlem süreçleri hızlandırılacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Paydaşlarla işbirliği ve uygulama bütünlüğü sağlanamaması Üst ölçekli planlarla uyumsuz alt ölçekli planların yapılması Plansız, denetimsiz, kaçak ve çarpık kentsel ve endüstriyel gelişmelerin ortaya çıkması Yatırımların doğru yönlendirilemeyerek yerel potansiyellerin etkin değerlendirilememesi Yer bilimsel etüt raporlarının öncelikle Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslar ile teknik standartlara uygun olarak hazırlanmaması	Yerel yönetimlerce yürütülen ve onaylanan alt ölçekli imar planlarının çevre düzeni planı kararlarına uygunluğu sağlanır.(R1,R2,R3) Özel statülü alanlarda planlama yetkisine sahip diğer kurum ve kuruluşlarca yürütülen sektörel ve mekânsal planların çevre düzeni planı kararlarına uygun olarak hazırlanır. (R1,R2,R3,R4) Merkezi ve yerel düzeyde yapılan tüm mekânsal planların plan otomasyon sistemine dahil edilmesi ve kontrol mekanizmasının kurulması sağlanır. (R1,R2,R3,R4,R5) Yerel yönetimlere rehberlik faaliyetlerinin artırılması sağlanır.(R1,R2,R3,R5)
<b>Hedef 15</b>	<b>H. 3.5.</b> Şehirlerin kimliklerini bozabilecek çarpık uygulamalara engel olmak üzere imar denetimleri etkinleştirilecek, yerleşmelerin planlı ve sürdürülebilir gelişimi için yerel yönetimlere destek ve rehberlik hizmeti artırılacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Yerel yönetimlerle işbirliği ve koordinasyon sağlanamaması Belediyelerin teknik kapasitelerinin yetersiz olması	Belediyelerin teknik kapasitelerinin geliştirilmesi ve rehberlik faaliyetinin yürütülmesine yönelik eğitici saha çalışmaları, denetim toplantıları, eğitim ve seminerler düzenlenir.(R1,R2)
<b>Hedef 16</b>	<b>H.3.6.</b> Şehirlerimizdeki konut ve çalışma alanları, yeşil alan ve diğer sosyal donatı büyüklüklerinin mekânsal değişim ve gelişimini izlemek üzere Kentsel Göstergeler Seti büyükşehir belediyelerinde yaygınlaştırılacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Belediyelerin kapasite yetersizliğinin bulunması	Bakanlık ilgili belediyeleri bilgilendirir. Kapasite artırılma çalışmaları yürütülür.

<b>Hedef 17</b>	<b>H.4.1.</b> E-Devletin coğrafi veri altyapısı kurulacak ve işletilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Kurum ve kuruluşların istenen standartta, güncellikte ve doğrulukta coğrafi verilerini sunamaması Gerekli mevzuat altyapısının yeterli düzeyde olmaması Coğrafi Bilgi Stratejisinin hazırlanmasında ilgili kurum ve kuruluşların etkin katılım sağlamaması	İlgili kurumlar ile ortak projeler yürüterek ve koordinasyonu sağlayarak coğrafi verilerin istenen kriterlere uygun hale getirilmesi sağlanır.(R1) Coğrafi Bilgi Sistemlerine ilişkin kanun hazırlık çalışmaları yapılır.(R2) Stratejinin hazırlanmasında paydaş kuruluşlar ile toplantılar, seminerler ve çalıştaylar düzenlenir.(R3)
<b>Hedef 18</b>	<b>H.4.2.</b> Kurumların coğrafi bilgi sistemi kullanımı yaygınlaştırılacak ve kapasiteleri artırılacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
CBS teknolojileri ile ilgili yazılım ve uygulamaların kullanımına ilişkin yaygınlaştırma, tanıtım ve eğitim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik projelerin kabul görmemesi Projeler için gerekli bütçe temininin sağlanamaması Kurum ve kuruluşların istenen standartta güncellikte ve doğrulukta coğrafi verilerini üretmemesi Kurum ve kuruluşların coğrafi verilerin toplanması ve sunumu için nitelikli personel temin edememesi	Coğrafi Bilgi Teknolojileri konularında çalışan kurum personelinin gelişmeleri güncel olarak takip etmesi amacıyla konu ile ilgili çalıştay, sempozyum vb. tanıtıcı faaliyetler ile ilgili gerekli duyuru ve bilgilendirmeler yapılır.(R1) Kurum personelinin performans ve niteliğini arttırmak üzere CBS ile ilgili yıllık eğitim programları oluşturulur ve personelin eğitim programlarına katılımı sağlanır.(R1) Üst yönetimin her platformda CBS projelerini sözlü ve yazılı olarak desteklemesi ve Projelerin ödenekleri için Strateji Geliştirme Başkanlığı aracılığıyla Kalkınma ve Maliye Bakanlıklarından detaylı projeler sunularak ödenek talep edilir.(R2) Belirlenen standartlara uygun şekilde coğrafi verilerin üretilmesi için ilgili kurum ve kuruluşlara teknik ve idari düzeyde destek sağlanır.(R3) Bakanlığımız ve tüm kamu kurum ve kuruluşların da nitelikli personel istihdamına yönelik yasal çalışmalar yapılır.(R3) Coğrafi Bilgi Sistemleri uygulamalarının daha etkin kullanımının sağlanması, uygulama ve projelerin yaygınlaştırılması için uzaktan eğitim yönetim sistemi kullanılır.(R4) CBS konusunda istihdam artışı sağlamak meslek tanımı ve nitelikli eleman ihtiyacını karşılamak üzere gerekli çalışmalar yapılmakta olup, personel belgelendirme çalışmaları yapılır.(R4) Personel temini hususunda Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Devlet Personel Başkanlığından destek alınarak CBS uzmanı kadrolarının tahsisi sağlanır.(R4)yy
<b>Hedef 19</b>	<b>H 4.3.</b> Akıllı şehirlere ilişkin katılımcı ve etkileşimli bir yönetim mekanizması yerel yönetimlerle birlikte oluşturulacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Paydaş kurum ve kuruluşlardan etkin katılım sağlanamaması Akıllı Şehirler Stratejisinin hazırlanması için yeterli kaynağın sağlanamaması Akıllı şehirler için araştırma ve geliştirme altyapısının yetersiz olması	Farkındalığı artırmak için paydaş kuruluşlar ile toplantılar, seminerler ve çalıştaylar düzenlenir.(R1) Akıllı Kentler Stratejisinin hazırlanması için ek kaynak talep edilir.(R2) Akıllı şehirler araştırma ve geliştirme faaliyetlerini yaygın bir şekilde gerçekleştirecek birimler oluşturulur veya oluşturulması teşvik edilir.(R3)



Hedef 20	H 4.4. Akıllı şehirlerin bilişim ve veri altyapısı hazırlanacaktır.
Sorumlu Birim	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
Risk	Kontrol Faaliyetleri
İlgili kurum ve kuruluşlarca çalışmalara yeterince katkı verilmemesi Kurum ve kuruluşların istenen standartta uygulamalar gerçekleştirmemesi	Paydaş kuruluşların katılımını artıracak toplantılar, seminerler ve çalıştaylar düzenlenir.(R1) İlgili kurumlar ile ortak projeler yürütülerek koordinasyon sağlanır.(R2)
Hedef 21	H 5.1. Güvenli ve nitelikli üretim yapan inşaat sektörünün geliştirilmesi için; yapı müteahhitleri ve şantiye şefleri ile plan müellifleri kayıt altına alınacak, etkin izleme ve denetim sistemleri geliştirilecektir.
Sorumlu Birim	Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü
Risk	Kontrol Faaliyetleri
Sağsız ve riskli yapıların artması Standartlara uygun olmayan, güvensiz yapı malzemeleri kullanılması Müteahhitlerin mevzuat dışı faaliyette bulunması Piyasa gözetim ve denetimlerinin eksik yapılması Kamu idarelerinin bünyelerinde çalışan plan müelliflerine belge temininde yeterli ilgiyi göstermemesi	Piyasa Gözetim ve Denetim elemanlarının sayısı daha da artırılır.(R1,R2,R3,R4) Denetim Elemanlarının güncel mevzuatla ilgili bilgilendirilmelerinin sağlanması için gerekli eğitim faaliyetleri yapılır. (R1,R2,R3,R4) Her ilde Merkez tarafından denetlenecek ürün çeşitliliği artırılarak hazırlanan yıllık denetim programı çerçevesinde piyasa gözetim ve denetim faaliyetini gerçekleştirilerek denetim yazılımı (YMDS) üzerinden takip edilir. (R1,R2,R3,R4) Yapı ruhsatına tabii iş yapan tüm müteahhitler YAMBİS (Yapı Müteahhidi Bilişim Sistemi) üzerinde kayıt altına alınarak takip edilir ve mevzuata aykırı işlem yapanlar yasaklanır. (R1,R2,R3,R4) Denetimin elektronik ortamda, gerekli mevzuat ve standart güncellemelerinin yapılmasına olanak veren yazılımda yaygınlaştırılması sağlanır. (R1,R2,R3,R4) Vatandaşımızın ve kamu kurumlarının eğitim, kamu spotları, tanıtım broşürleri ve ALO 181 irtibat noktaları sayesinde konuya ilişkin duyarlılıkları sağlanmaya çalışılır. (R1,R2,R3,R4,R5) İdarelerle işbirliği yollarına gidilir. (R1,R2,R3,R4,R5) Beklenen etkinin elde edilmemesi durumunda mevzuat değişikliği veya Bakanlık Genelgesi hazırlanır. (R1,R2,R3,R4)
Hedef 22	H 5.2. Yapıların enerji kimlik belgesi alması sağlanacak, binalarda enerji verimliliği artırılacaktır.
Sorumlu Birim	Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü
Risk	Kontrol Faaliyetleri
Binalarda enerji verimliliği ile ilgili farkındalığın düşük olması Mevcut binaların enerji verimli binalara dönüştürülebilmesi	Bilinçlendirme ve farkındalığı arttırmaya yönelik eğitim, seminer vb. düzenlenir, katalog, broşür, vb. doküman hazırlanır.(R1) Mevcut binaların enerji verimli hale getirilmesi yönünde kolaylaştırıcı mevzuat değişiklikleri yapılır.(R2)
Hedef 23	H 5.3. Yapı malzemelerine ilişkin etkin ve izlenebilir piyasa gözetim denetim hizmetlerinin sunulması ile piyasadaki güvensiz ürün gamı en aza indirilecek, Bakanlığımız laboratuvarlarının hakem rolü üstlenecek düzeyde akreditasyonları yapılacaktır.
Sorumlu Birim	Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü
Risk	Kontrol Faaliyetleri
Standartlara uygun olmayan, güvensiz yapı malzemeleri kullanılması Piyasa gözetim ve denetimlerinin etkin yapılmaması	İdari yaptırım uygulanması sağlanır. (R1,R2) Denetim elemanlarının eğitimi yapılır.(R1,R2,R3) Yapı Malzemelerine ilişkin paydaşlarla etkinlik düzenlenmesi

Denetim personelinin ürün bazında uzmanlaşmaması ve tam zamanlı çalışmaması	sağlanır. (R1,R2,R3) Her ilde Merkez tarafından denetlenen ürün çeşitliliği artırılarak hazırlanan yıllık denetim programı çerçevesinde piyasa gözetim ve denetim faaliyetini gerçekleştirilerek, denetim yazılımı (YMDS) üzerinden takip edilir. (R1,R2,R3) Piyasadaki güvensiz ürün gamının en aza indirilmesi konusunda, Alo 181 aracılığı ile ihbarları Bakanlığa ilemeleri sağlanır. (R1,R2)
<b>Hedef 24</b>	<b>H 5.4.</b> İnsan ve çevre sağlığını tehdit eden risklerden arındırılmış, kaliteli ve güvenli yapılaşmaya ilişkin ilke ve esaslar belirlenecek, 'Yapı AR-GE' olarak yeni yapım teknikleri ve malzemelerin geliştirilmesi sağlanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Projelerin yetersiz olması Plansız, çarpık ve kaçak yapılaşma İmar mevzuatının güncelliğini yitirmesi İnşaat yapım teknikleri ve mesleki hizmetlere ilişkin ilkelerin yetersiz olması	Projelere dair ayrıntılı ihtiyaç analizi gerçekleştirilir. (R1,R2) Düzenleme yapılacak konudaki ihtiyaç analizi yapılır.(R2,R3) Düzenlemeler ile ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile paydaş görüşleri alınır.(R1,R2,R3,R4)
<b>Hedef 25</b>	<b>H 5.5.</b> Yapı denetimi hizmetleri yaygınlaştırılacak, güncel teknolojilerin de yardımı ile yapı denetimi uygulamaları sahada daha etkin ve izlenebilir hale getirilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Yapı İşleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Yapı denetim kuruluşlarının görevini mevzuata uygun yerine getirememesi Yapı sahiplerinin maddi ve manevi zarara uğraması	Ulusal yapı denetim sistemi yazılımı (YDS) iyileştirilerek yapılan iyileştirmeler uygulamaya konulur.(R1,R2) Bakanlığımız taşra teşkilatı personeline yılda bir kez eğitim verilerek mevzuat hakkında kitapçıklar dağıtılır.(R1,R2)
<b>Hedef 26</b>	<b>H 5.6.</b> Kamu yapılarının daha kaliteli bir şekilde inşa edilmesi amacıyla etüt- proje, yapım ve denetime ilişkin hizmet kapasitesi artırılacak, kamu yapıları veri bankası ve sayısal proje arşivi oluşturulacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Yapı İşleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Kamu kurum ve kuruluşlarının kendi görev alanlarının dışına çıkarak etüt-proje ve yapım faaliyetlerini üstlenmesi Ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarına ait dijital proje arşivinin bulunmaması Kamu yapılarında yapılan teknik incelemelerde bazı özel durumlarda yeterli teknik ekipmanın ve laboratuvar malzemesinin bulunmaması Kamu yapılarında yapılan teknik incelemelerin özel uzmanlık gerektirmesi	Kamu kurum ve kuruluşlarıyla etüt-proje ve yapım faaliyetlerini kapsayacak protokoller imzalanır. (R1) Bilgisayar Destekli Çizim ve Tasarım Standardı (CADD) çalışmaları yapılır. (R1) Geliştirilen standardın uygulanması ve yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim ve seminerler düzenlenir. (R1) Gerekli teknik incelemenin yapılabilmesi için hizmet alımı yoluna gidilir. (R2) Gerekli teknik incelemenin uzmanlık gerektirmesi durumunda, üniversitelerden veya konusunda uzman kurum ve kuruluşlardan hizmet alımı yoluna gidilir. (R3, R4)
<b>Hedef 27</b>	<b>H 5.7.</b> Yerleşmelerin kimlik ve kültürleri ile yöresel mimarinin canlandırılması için 81 ilin kırsal yerleşmelerinde örnek yöresel mimari projeleri tamamlanacak ve İskan Kanunu kapsamında iskan talepleri karşılanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Yapı İşleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Kırsal konut projelerinin ülkemiz geneline yaygınlaştırılmaması. Vatandaşlarımızın iskân taleplerinin karşılanamaması	Proje planlaması (ödenek, il adedi, proje adedi dağılımı) yapılır.(R1) Yılı yatırım programındaki yatırım projesi bu plana göre düzenlenir.(R1)

	İlgili kurumlarla yazışmalar artırılır.(R2) İskân talepleri karşılanmak üzere konut satın alınır.(R2)
<b>Hedef 28</b>	<b>H 5.8.</b> Yapım uygulamalarıyla ilgili ortak terminoloji ve teknik şartlar ile birim fiyat ve maliyetler oluşturulacak; çevre ve imar mevzuatı ile yapım sözleşmelerinde ortaya çıkan anlaşmazlıklar ve sorunların çözümüne katkıda bulunulacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Yüksek Fen Kurulu Başkanlığı
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Yargı organları ve Sayıştay'a intikal etmiş konularla ilgili olarak, görüş talebinde bulunan kamu kurum ve kuruluşlarının yanlış ve eksik bilgi ile belge gönderilmesi, Sözleşme taraflarının lehinde veya aleyhinde olabilecek belgelerin Başkanlığımıza intikal ettirilmemesi, Rayiç ve birim fiyat tespitlerinin hatalı yapılması, Faydalı görüldüğü için teklif edilen teknik yeniliklerin uygulamada başarılı olmaması	Rayiç ve birim fiyatlar ile tarif ve analizler; yeni uygulamalar ve teknolojik gelişmeler de gözetilmek suretiyle, güncellenerek Bakanlığımız internet adresinde kullanıcıların hizmetine sunulur. (R3) İlgili tebliğler güncelleştirilerek Resmi Gazetede yayımlanmak suretiyle yürürlüğe konulacaktır. (R1,R3) Mahkemelerden gelen başvuru yazıları (bilirkişilik hariç) işçilik ve yapı yaklaşık birim fiyat anlaşmazlıkları konusunda yıllara ait bilgiler talep edilir. (R1) Başvurular zaman geçirilmeden gerekli belge, bilgi ve doküman yazı ekinde gönderilir. (R1,R2) İşçilik birim fiyatları internet ortamında yayınlanan ve yapım uygulamalarıyla ilgili tebliğler yayımlanır. (R3) Kabul görmüş imalat teknikleri ve uygulanan standartlar takip edilir. (R4) Değişen ulusal ve uluslararası standartlar esas alınarak iş gruplarına göre malzeme standardının, uygulama tekniğinin ve imalat kurallarının tespitleri yapılır. (R4)
<b>Hedef 29</b>	<b>H 6.1.</b> Plan dönemi içerisinde danışma, denetim ve destek faaliyetleri çerçevesinde; Bakanlığın kurumsal kimliği ve kapasitesi geliştirilecek, stratejik yönetim, dış ilişkiler, rehberlik ve denetim faaliyetleri güçlendirilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Strateji Geliştirme Başkanlığı, İç Denetim Birimi Başkanlığı, Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Personel Dairesi Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Ödenek ihtiyaçlarının doğru tespit edilememesi Denetim raporlarının hatalı ve eksik hazırlanması Avrupa Birliği müktesebatına uyum sağlanamaması Yönetim sistemleri altyapısının güçlendirilememesi	Proje ödenekleri için detaylı fizibilite çalışmaları yapılır.(R1) Geçmiş yıl harcamaları hesaplamalara dahil edilerek yeni bütçe talebi oluşturulur.(R1) Her bir denetim raporu için ayrıca gözlemci belirlenir.(R2) Avrupa Birliği müktesebatına uyum sağlanması için ilgili birim ve kurumların uluslararası hedef ve taahhütler kapsamındaki çalışmaları takip edilir.(R3) Bakanlığımız yetkililerinin müzakereler ve diğer uluslararası ilişkiler ile ilişkili gelişmelerle ilgili yurtdışı toplantılarına katılımı sağlanır.(R3) Bakanlığımız birimlerinin stratejik yönetim sürecine resmi yazılar, odak grupları, yönlendirme kurulu, çalıştaylar gibi kanallarla katılımı sağlanır.(R4) Bakanlık merkez ve taşra birimlerine eğitim materyalleri(Stratejik ve mali yönetim kılavuzu, iç kontrol broşürleri vb.) gönderilir.(R4)
<b>Hedef 30</b>	<b>H 6.2.</b> Plan dönemi süresince Bakanlık birimlerinin teknik altyapı ihtiyacı belirlenecek ve yazılımlar tek merkezde toplanacak, Bakanlık iş süreçleri ve bilişim altyapısı dijital dünya ile uyumlu şekilde yapılandırılacak, Bakanlık dijital olgunluk seviyesi artırılabilecektir.
<b>Sorumlu Birim</b>	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Teknik alt yapı ihtiyacının karşılanamaması Yazılımların tek merkezde toplanamaması	Bakanlık birimlerinden önümüzdeki dönemlere ait ihtiyacın belirlenmesine yönelik olarak bilgiler toplanır.(R1,R2)

İş süreçlerinin doğru bir şekilde çıkarılmaması	Kullanılan yazımlara ait kaynak kodların teminine yönelik çalışmalar yapılır.(R2) Dijital ortama aktarılacak iş süreçlerinin sorumlu olduğu Bakanlık birimleri ile ortak çalışmalar yapılır.(R2,R3)
<b>Hedef 31</b>	<b>H 6.3.</b> Bakanlığın teknik kapasitesinin geliştirilmesi için eğitim çalışmaları yapılacak ve Bakanlığın kurumsal algısına yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi hazırlanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Eğitimlerin etkinliğinin düşük olması	Bakanlık birimlerinden önümüzdeki dönemlere ait ihtiyacın belirlenmesine yönelik olarak bilgiler toplanır. Üst yöneticinin onayladığı eğitim programı hazırlanır. Eğitimle ilgili bilgi ve veriler için İK yazılımı kullanılır.
<b>Hedef 32</b>	<b>H 6.4.</b> Bakanlığın görev tanımıyla uyumlu nitelikli ve yetkin bir insan kaynağı oluşturmak için "İnsan Kaynakları Yönetim Stratejisi" geliştirilecek ve uygulanacaktır.
<b>Sorumlu Birim</b>	Personel Dairesi Başkanlığı
<b>Risk</b>	<b>Kontrol Faaliyetleri</b>
Yetkili kuruluşlardan personel talebinin gerçekleşmemesi Bakanlık personel görev dağılımının doğru yapılmaması Nitelikli personel sayısının az olması	Yetkili kurumlardan resmi yazıyla personel alım izni istenir.(R1) Yeterli miktarda personel alım izni verilmemesi durumunda sözleşmeli personel alım talebi resmi yazıyla yapılır.(R2) Eğitim dairesinden resmi yazıyla performans arttırılmasına yönelik eğitim düzenlemesi talep edilir.(R3)

## BAKANLIĞIMIZDA SÜREÇ YÖNETİMİ

Birimler için ana süreçler Başbakanlıkça yürütülen hizmet envanteri kapsamında dokümanite edilmiştir. Aynı zamanda, İç kontrol sistemi çalışmaları kapsamında tüm birimlerimizin süreçleri ve performans kriterleri belirlenmiştir. Bu çalışmaların her birimin kendi web sayfasında yayınlanması için teknik çalışmalar tamamlanmıştır.

Süreç tanımlama formları mevcuttur ve ihtiyaca göre tasarlanmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminde süreç performans göstergeleri tanımlanmakta olup, ölçümü ve takibi yapılmaktadır.

Hizmet alanların kendileriyle ilgili süreçlerin akışı hakkında bilgilendirilebileceği, Alo 181, BİMER, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkında Kanun ile sağlanan yöntemler mevcuttur.

Hassas görev kavramının tanımlanması amacıyla "Hassas Görev Talimatı" belirlenerek duyurulmuştur. Hazırlanan broşürle idarecilerin ve çalışanların zihinlerinde hassas görevlere yönelik soru işaretleri giderilmeye çalışılmıştır.

Bakanlıkta hassas görevler, bu görevlere ilişkin kontroller belirlenmiş ve sistematik olarak izlenmektedir.

Süreç yönetimi ile ilgili çalışmalarda yönetim gerekli desteği vermekle birlikte yönetimin çalışmaları yönetmek yerine izlemeyi tercih ettiği düşünülmektedir.

### 3-BAKANLIĞIMIZDA KONTROL FAALİYETLERİ

Öngörülen bir riskin etki ve/veya olasılığını azaltmayı ve böylece idarenin amaç ve hedeflerine ulaşma olasılığını artırmayı amaçlayan eylemlerdir. Kontrol faaliyetlerinin belirlenmesi risk değerlendirmesinin tamamlanmasına bağlıdır. Yönetim, görevlerin ve hedeflerin gerçekleştirileceğine dair makul güvence elde etmek için risk yönetimini esas almak suretiyle kontrol faaliyetlerini planlamalı, bunları organize etmeli ve yönlendirmelidir. Kontrol faaliyetleri, mali ve mali olmayan kontrolleri kapsamakta olup idarenin tüm faaliyetleri için bir bütün olarak tasarlanıp uygulanmalıdır.

Bakanlığımızda kontrol faaliyetleri unsuruna ilişkin 2017 yılında gerçekleştirilen eylemlere aşağıda yer verilmiştir.

Bakanlığımız faaliyetleri ile mali karar ve işlemleri hakkında hem iç kontrol hem Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yazılı prosedürler belirlemektedir. Prosedürlere uygun olarak birimlerin iç işleyişlerine uygun olacak biçimde talimatlar oluşturularak birimlerimiz çalışmalarını yürütmektedir.

Bakanlığımız süreçlerinin, iş akışlarının ve organizasyon el kitapları belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreç hedeflerine uygun kontrol kriterleri geliştirilmiştir.

Birimlerimizce kullanılan web tabanlı sistemlerde gerekli kontroller sorunların tespitine yönelik çalışmalar düzenli olarak yapılmaktadır.

Birimlerimizce yapılan düzenlemeler ve prosedürler, hiyerarşik olarak yürürlükte yer alan mevzuat çerçevesinde (paraf, uygun görüş vb.) uygun şekillerde kontrol edilmektedir. Kontroller sonrasında hata ve eksiklikler tespit edilerek gerekli düzeltmeler yapılmakta ve yöneticilerimiz tarafından değerlendirilmektedir.

Birimlerimizin web sitelerinde; yönerge, genelge, genel yazı vb. de dahil olmak üzere ilgili mevzuat yer almakta olup söz konusu mevzuatın güncel tutulması sağlanmaktadır.

Kontrol stratejileri ve yöntemleri standardı gereği risk yönetimi çalışmalarında belirlenen kontrollerin işlem öncesi kontrol, süreç kontrolü ve işlem sonrası kontrolleri de kapsamı sağlanmıştır.

Faaliyetlerde karar alma ve onaylama mercileri açık ve yazılı bir şekilde belirlenmiş karar alma ve onaylama yalnızca yetkili kişiler tarafından yapılmaktadır.

Bilgi sistemleri kontrolleri standardı gereği bilgi sistemine erişim ile ilgili farklı yetkilendirme çözümleri uygulanmakla beraber ISO 27001 bilgi güvenliği standardı kapsamında bilgi güvenliğini sağlayacak sistem kurulmuş olup sürekli olarak güvenliği artırıcı kontroller geliştirilmektedir.

## 2016 Yılı Eylem Planı Kontrol Faaliyetleri Bileşeni İçin Tamamlanmayan Eylemler

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
12.3.1	Bakanlığımız bilişim yönetişimi sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesine ilişkin çalışmalar yapılacaktır.	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	Eylemin çıktısında öngörülen genelgeye ihtiyaç olup olunmadığı konusu incelenmiş, 30.12.2014 Tarih 2014/27 Sayılı Genelgenin yeterli olduğu bildirilmiştir. Bu sebeple eylemin gerçekleşmesine ihtiyaç kalmadığından sorumlu birim tarafından eylemle ilgili işlem yapılmadığı bildirilmiştir.

## 4-BAKANLIĞIMIZDA BİLGİ VE İLETİŞİM

Kamu İç Kontrol Standartlarının beş bileşeninden dördüncüsü olan Bilgi ve İletişim; kontrol ortamı, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri ve izleme arasındaki ilişkiyi bilgi paylaşımı ve iletişim yoluyla sağlar. İdare genelinde bilgi akışını düzenleyerek kurumsal amaç ve hedeflere ulaşma yolunda bir araç olarak görülen iç kontrol sisteminin işlerliği ve uygulanma kabiliyetinin artmasında önemli bir role sahiptir. İdarelerin, faaliyetlerini hedefleri doğrultusunda yerine getirebilmeleri ve hesap verebilirliğin sağlanması için kamu iç kontrol standartları çerçevesinde bilgi ve iletişim mekanizmalarının kullanımına ilişkin yapı ve uygulamalar hakkında bilgi vermek; raporlama, kayıt ve dosyalama sistemi, hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesine ilişkin izlenebilecek yöntemler konusunda kullanıcılara rehberlik sağlamaktır.

İletişim; bilginin, gerek idare içinde yatay ve dikey olarak gerekse idare dışında uygun mekanizmalarla ilgili kişi, idare ve mercilere iletilmesini ve dönüşümünü ifade eder. İdareler tarafından yöneticilerin, çalışanların ve kamuoyunun ihtiyaç duyabileceği bilgiye karşı etkili biçimde yönetilen ve iyi koordine edilmiş bir iletişim sisteminin kurulması amaçlanmalıdır. Bilgi iletişim sistemleri gerektiği gibi işlemediği takdirde yöneticiler ve personel, zamanında ve doğru karar alamama, bunları uygulayamama ve nihayetinde hedeflere istenildiği şekilde ulaşamama gibi riskler ile karşı karşıya kalabilirler.

Bakanlığımızda bilgi ve iletişim unsuruna ilişkin 2017 yılında gerçekleştirilen eylemlere aşağıda yer verilmiştir.

Yönetici ve personelin görevlerini yerine getirebilmeleri için ihtiyaç duydukları her türlü mevzuat ile iş, işlem yönerge ve talimatlar kategorize edilerek intranet/internet üzerinden erişilebilir hale getirebilecek bir sistem kurulmuştur.

Bilgi sistemlerinde üretilen bilgilerin doğru, güvenilir, tam, kullanışlı ve anlaşılır olarak Bakanlık portalında yer alması sağlanmıştır.

Kurumumuz amaç, hedef ve faaliyetleri ile sonuçlarının saydamlık, hesap verebilirlik ilkesi doğrultusunda raporlanmaktadır.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) yaygınlaştırma çalışmaları merkez ve taşra teşkilatımız için tamamlanmıştır.

Kayıt ve dosyalama standardı kapsamında EBYS ile Bakanlığımız tüm birimlerinin standart dosya planı kullanması ve belgelere yönetici ve personel tarafından ulaşılabilir olması sağlanacaktır.

EBYS ile iş ve işlemlerin kaydı, sınıflandırılması, korunması ve erişimi de kapsayan, belirlenmiş standartlara uygun arşiv ve dokümantasyon sistemi kurulmuştur.

Bakanlığımızda temel bilgi akışını sağlamak için her çalışanın bilgisayara ve kurumsal maillere erişimi vardır. Ayrıca evrak takibi için e imza sistemine geçilmiştir.

Bakanlığımızca dış paydaşlardan alınan veya verilen verilerin doğru, güvenilir, anlaşılır ve standart olması maksadı ile web servis havuzu oluşturularak Bakanlığımız portal altyapısına entegre edilmiştir. İhtiyaç duyulacak veri alışverişleri bu havuzda toplanmaktadır.

Birimlerde her hafta hangi personelin hangi işi yaptığını gösteren “Haftalık Faaliyet Raporları” düzenlenmekte olup aylık olarak birim amirine iletilmektedir.

Bakanlığımızda yürütülmekte olan çalışmalar ISO 27001 Bilgi Güvenliği ve Yönetimi Standardına göre yürütülmektedir. Kamu kurumları için son derece önemli olan bilginin yönetilebilmesi ve güvenliğinin sağlanması konusunda kararlı çalışmalar yürütülmüş ve bu sayede verilerin erişilebilirliği, bütünlüğü ve gizliliği uluslararası bir standarda kavuşturulmuştur. 2015 yılı içerisinde ISO 27001 standardının gerektirdiği 114 maddelik tüm şartlar yerine getirilerek bu ISO 27001 Bilgi Güvenliği ve Yönetimi Standardı Sertifikasına hak kazanılmıştır.

Yazılım ve Uygulamalar Bakanlık ihtiyaçlarını karşılamak, hizmet kalitesini, personelin bilgi teknolojileri kullanımını artırmak ve geleneksel iş yapısını bilişim altyapısına taşımak için çeşitli yazılım ve uygulamalar geliştirmiştir.

Kurum bünyesindeki tüm dijital dokümanların depolanması, yetkilere göre erişimi, versiyonlanması, veri miktarını azaltmak için gerekli entegrasyonların oluşturulmasını ve kurumsal bilgi havuzunun merkezi bir yapıya dönüştürülmesini sağlayacak Kurumsal İçerik Yönetim Sistemi kurulmuştur.

Yönetim Bilgi Sistemi çalışmaları kapsamında yönetimin ihtiyaç duyduğu raporların üretilmesi için "İl Faaliyet Sistemi" hazırlanmış, bu sistem aracılığıyla Bakanlık birimlerine ait veriler toplanarak "Faaliyet İzleme Sistemi" ile verilerin görselleştirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca üretilen verilerin analizlerinin gerçekleştirilmesinde ve üst yönetime sunulmasında kullanılmak üzere "Karar Destek Sistemi" projesi çalışmalarına başlanmıştır.

Hata Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Bildirim Yöntemleri Bakanlığımız Hukuk Müşavirliğince belirlenmiş ve duyurulmuştur.

Ayrıca tüm birimlerde olmasa da, birimler düzenli olarak kendi içlerinde toplantılar yapmaktadır. Üst düzey yöneticilerin katıldığı toplantılar da düzenlenmektedir. Ancak bu toplantılarda alınan kararların birimlere yayılmasında eksiklikler bulunduğu ifade edilmektedir. Birimler arası iletişimi arttıracak, farklı birimlerden kişilerin katılacağı proje ve iyileştirme çalışmaları kurumda içsel iletişimi artırmak açısından yararlı olacaktır.

Bakanlığımız faaliyetleri; Stratejik Plan, Performans Programı, Mali Durum ve Beklentiler Raporu, Faaliyet Raporu, Kesin Hesap Raporları çerçevesinde kamuoyuna açıklanarak dürüstlük, saydamlık ve hesap verilebilirlik ilkeleri sağlanmaya çalışılmaktadır. Faaliyetler sonucunda üretilen bilgi ve belgelerin doğruluğunu ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla işlem süreçleri yöneticiler tarafından izlenmekte, oluşan bilgi ve belgeler tasnif edilerek raporlanmakta, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (belge-net) ile de elektronik ortamda güvenle muhafaza edilmektedir.

Dış iletişim olarak temelde web sitesi, e-posta, Bimer, resmi yazışma, elektronik yazışma, yazılı ve görsel basın vasıtasıyla iletişim sağlanmaktadır. Bunların yanında dönemsel olarak STK'larla toplantılar, düzenli yayınlanan dergiler, Alo 181 hizmeti, afiş ve kamu spotu uygulamaları, fuarlara katılım gibi iletişim yöntemleri tercih edilebilmektedir.

Birimlerde düzenli bir şekilde periyodik raporlama faaliyeti mevcuttur. Birimlerimizde hangi raporların, kim tarafından, ne sıklıkta, ne zaman hazırlanacağı, kime sunulacağı, dayanağı ve hazırlanan raporların kim tarafından kontrol edileceği Rapor Tespit Tablosu Formları kullanılarak yürütülmektedir.

Bilgi iletişim standardında yer alan hata usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirim yöntemlerinin bilinmemesi Bakanlığımızın zayıf yönleri arasında yer almaktadır.



Bu amaçla Hukuk Müşavirliği tarafından hata usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirim yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla hazırlanan rehberde aşağıda yer verilmiştir.

## **HATA, USULSÜZLÜK VE YOLSUZLUKLARIN BİLDİRİM YÖNTEMLERİ**



5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 55'inci maddesi gereğince Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanarak yürürlüğe giren "Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği" çerçevesinde Bakanlığımızca "Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı" hazırlanmış ve 23.12.2015 tarihinde Müsteşarlık Makamının Olur'u ile 01.01.2016 tarihinde yürürlüğe konulmuştur. Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planında yer alan BİS 16: "*Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesi: İdareler, hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların belirlenen bir düzen içinde bildirilmesini sağlayacak yöntemler oluşturmalıdır.*" standardı ile BİS 16.1: "*Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirim yöntemleri belirlenmeli ve duyurulmalıdır.*" Genel şartına istinaden mevzuat taraması yapılarak hata, usulsüzlük ve yolsuzlukla karşılaşıldığında kişilere tanınan haklar aşağıda gösterilmiştir.

### **GENEL OLARAK**

2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası temel hak ve hürriyetleri koruma altına almış, Anayasa ile tanınmış hak ve hürriyetleri ihlal edilen herkesin, yetkili makama başvurma imkânına sahip olduğunu, kişilerin resmi görevliler tarafından vaki haksız işlemler sonucu uğradığı zararların Devletçe tazmin edileceğini, İdarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolunun açık olduğunu, idari işlemin uygulanması halinde telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ve idari işlemin açıkça hukuka aykırı olması şartlarının birlikte gerçekleşmesi durumunda yürütmenin durdurulmasına karar verilebileceğini, idarenin, kendi eylem ve işlemlerinden doğan zararı ödemekle yükümlü olduğunu hükme bağlamıştır. Ayrıca, vatandaşlara Anayasa Mahkemesine bireysel başvuru yapma hakkı tanınmış, bireysel başvuruların usul ve esaslarının kanunla düzenleneceği belirtilmiş, 6216 sayılı Kanunla da bireysel başvuru hakkı, başvuru usulü ve şartları ile başvurunun incelenmesi hususları düzenlenmiştir. Öte yandan, idari eylem ve işlemlerde meydana gelebilecek hata veya usulsüzlükler ile yolsuzluklar karşısında vatandaşların; yetkili makamlara dilek ve şikâyetlerde bulunabilmeleri, adli ve idari dava açmak suretiyle maddi ve manevi zararlarını tazmin edebilmeleri, kamu görevlilerinin görevleri ile ilgili bir suç işlemeleri halinde ilgili mercilere ihbar veya şikâyetle bulunabilmeleri ve kendileri ile ilgili bilgi ve belgeye erişebilmeleri gibi haklarını teminat altına alan yasal düzenlemeler mevcut olup, bu

düzenlemelerde başvurulacak makam ve merciler ile bildirim ve başvuru yöntemleri de gösterilmiştir.



## BAŞVURU VE BİLDİRİM YÖNTEMLERİ

**A-** Bakanlığımız tarafından yürütülen idari eylem ve işlemlerde hata, usulsüzlük veya yolsuzluk yapıldığına dair bildirimler, aşağıdaki yöntemlerle yapılır.

**1- Yetkili makamlara başvuru;** İlgililer, idari eylem ve işlemi yapan merkez ve taşra birimlerine istek ve şikâyetlerini, bir dilekçe vermek suretiyle bildirebilir. Dilekçelerde, dilekçe sahibinin adı-soyadı ve imzası ile iş veya ikametgâh adresinin bulunması zorunludur. Dilekçe, konusuyla ilgili olmayan bir idari makama verilmişse, bu makam tarafından yetkili idari makama gönderilecek ve dilekçe sahibine bilgi verilecektir. İlgililerin kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin bulunduğu aşama hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir.

İdari eylem ve işlem hakkında idareye yapılacak başvurular idari dava açma süresini durdurmaz. Ayrıca dava açma süresi geçtikten sonra bu Kanuna göre yapılan başvurular yeni bir dava açma hakkı kazandırmaz.

**2- Üst makamlara başvuru:** İlgililer, idari eylem ve işlemi yapan merkez ve taşra birimlerinin üstü olan makamdan, üst makam yoksa işlemi yapmış olan makamdan, idari işlemin kaldırılmasını, geri alınmasını, değiştirilmesini veya yeni bir işlem yapılmasını yazılı olarak isteyebilir. Bu müracaat idari dava açma süresi olan 60 gün içinde yapılır ve işlemeye başlamış olan idari dava açma süresini durdurur. Altmış gün içinde başvurudan cevap alınamamışsa, talep reddedilmiş sayılır. Kamu görevlilerinin etik davranış ilkelerine aykırı uygulamaları bulunduğu iddiasıyla başvurular; en az genel müdür veya eşiti seviyedeki kamu görevlileri hakkında Kamu Görevlileri Etik Kuruluna yapılabilir. Diğer kamu görevlilerinin, etik davranış ilkelerine aykırı uygulamaları bulunduğu iddiasıyla yapılacak başvurular, ilgili kurumların yetkili disiplin kurullarında görüşülür.

Ancak, kamu görevlilerini karalama amacı güden, haklı bir gerekçeye dayanmayan, başvuru konusuyla ilgili yeterli bilgi ve belge sunulmamış başvurular değerlendirmeye alınmaz.

**3- Zararın sulh yoluyla giderilmesini için başvuru;** Bakanlığımızca gerçekleştirilen idari eylem ve işlemlerden zarar gördüğünü veya haklarının ihlal edildiğini iddia edenler, 60

günlük dava açma süresi içinde merkez ve taşra birimlerine yazılı olarak başvurmak suretiyle haklarının yerine getirilmesini isteyebilir.

Müracaattan itibaren 60 günlük süre içinde talepleri reddedilenler veya talepleri hakkında bir karar verilmemiş olanlar adli ve idari dava açma hakkına sahiptir. İdari dava açma süresi Danıştay'da ve idare mahkemelerinde 60 gün, vergi mahkemelerinde ise 30 gündür.

**4- Bilgi edinme başvurusu;** Bakanlığımızca gerçekleştirilen idari eylem ve işlemlerle ilgili herkes, bilgi edinme hakkına sahip olup bu hak, idari işlemi yapan merkez ve taşra birimine yazılı veya elektronik ortamda başvurmak suretiyle kullanılır. Bilgi edinme başvurusu, birimlerimizin ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgelere ilişkin olmalıdır. Ayrı veya özel bir çalışma, araştırma, inceleme ya da analiz neticesinde oluşturulabilecek türden bir bilgi veya belge için yapılacak başvurulara olumsuz cevap verilebilir. Bilgi edinme başvurusu, birimlerce onbeş iş günü içinde sonuçlandırılır, kanuni sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla başvuru sahibine istenen belgenin onaylı bir kopyası da verilebilir. Bilgi edinme istemi reddedilen başvuru sahibi, yargı yoluna başvurmadan önce kararın tebliğinden itibaren onbeş gün içinde Bilgi Edinme Değerlendirme Kuruluna itiraz edebilir.

**5- Bakanlığımıza ihbar ve şikâyetle bulunulması;** Bakanlığımız tarafından yürütülen idari eylem ve işlemlerde kamu görevlilerinin suç işlediklerine, hukuka aykırı veya yolsuz işlem yaptıklarına dair bildirimler, Bakanlığımız merkez ve taşra birimlerine yazılı olarak ihbar ve şikâyetle bulunmak suretiyle yapılabilir.

Ancak ihbar ve şikâyetlerin soyut ve genel nitelikte olmaması, ihbar veya şikâyetlerde kişi veya olay belirtilmesi, iddiaların ciddi bulgu ve belgelere dayanması, ihbar veya şikâyet dilekçesinde dilekçe sahibinin doğru ad, soyad ve imzası ile iş veya ikametgâh adresinin bulunması zorunludur. İhbar ve şikâyet üzerine kamu görevlisi hakkında soruşturma izni verilmesi ve bu kararın kesinleşmesi üzerine dosya, derhal yetkili ve görevli Cumhuriyet Başsavcılığına gönderilir. İzin üzerine ilgili Cumhuriyet Başsavcılığı, Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ve diğer kanunlardaki yetkilerini kullanmak suretiyle hazırlık soruşturmasını yürütür ve sonuçlandırır.

**6- Suç duyurusunda bulunulması;** Bakanlığımız tarafından yürütülen idari eylem ve işlemlerde kamu görevlilerinin; 5411 sayılı Bankacılık Kanununda yazılı suçlarla, irtikâp, rüşvet, basit ve nitelikli zimmet, görev sırasında veya görevinden dolayı kaçakçılık, resmî ihale ve alım ve satımlara fesat karıştırma, Devlet sırlarının açıklanması veya açıklanmasına sebebiyet verme suçlarını işledikleri veya bu suçlara iştirak ettiklerine ilişkin ihbar ve şikâyetler doğrudan Cumhuriyet Başsavcılıklarına yapılabilir. İhbar üzerine derhal bir ihbar tutanağı düzenlenir ve bir örneği muhbire verilir. Acele ve gecikmesinde sakınca bulunan hallerde tutanak düzenlenmesi sonraya bırakılabilir. Muhbirlerin kimlikleri, rızaları olmadıkça açıklanmaz. İhbar asılsız çıktığında aleyhine takibat yapılanın istemi üzerine muhbirin kimliği açıklanır.

**B- Devlet memurlarının şikâyet, müracaat ve ihbarları;** Devlet memurları şikâyet ve müracaatlarını, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 21 inci maddesi ile bu maddeye dayanılarak çıkarılan Devlet Memurlarının Şikâyet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelik

hükümlerinde öngörülen yöntemle yapabilir.

Buna göre;

**1- Şikâyet Usulü;** Devlet memurları, amirleri ve kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı sözlü veya yazılı şikâyet hakkına sahiptir, şikâyetler en yakın amirden başlanarak silsile yolu ile ve şikâyet edilen amirler atlanarak yapılır. Yazılı şikâyetlerde Ek-1 dilekçe örneği kullanılır. Sözlü şikâyetler, şikâyeti yapanın veya amirin isteği halinde birlikte imzalanan Ek-2 'ye uygun tutanakla tespit olunur ve tutanak iki tarafa verilir. Şikâyetçi tutanak düzenlenmesinden kaçınırsa şikâyet yapılmamış sayılır.

Birden fazla Devlet Memurunun toplu olarak söz veya yazı ile şikâyette bulunmaları yasaktır. Bir veya aynı hadise birden fazla memurun şikâyetlerine sebep veya konu olursa bunların her biri, ayrı ayrı ve tek başına şikâyet haklarını kullanabilirler.

Şikâyet hakkında karar verme yetkisi şikâyet edilenin ilk disiplin amirine aittir. Şikâyeti kabul eden ancak karar verme yetkisi bulunmayan amir, bunları silsile yolu ile ve kendi görüşlerini de ilave etmek suretiyle birinci fıkrada belirtilen amirlere 3 gün içinde intikal ettirir. Şikâyetlerin incelenmesi ve bir karara bağlanarak şikâyet sahiplerine tebliğ edilmesi ile ilgili bütün işlemlerin en geç şikâyet dilekçesinin karar merciiine intikal ettiği tarihi izleyen 30 gün içinde tamamlanması zorunludur. Adli ve idari tahkikata konu olacak nitelikteki şikâyetler hakkında ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Şikâyette bulunan ve şikâyet edilen memur, yetkili amirlerce verilen kararlara karşı bir defaya mahsus olmak üzere kararın kendilerine tebliğini izleyen 10 gün içinde bir üst mercie itiraz edebilir. Şikâyet haklarını kullanan Devlet Memurlarına şikâyetlerinden dolayı bir ceza verilemez. Şikâyet haklarını bu Yönetmelikte tespit edilen usul ve esaslara aykırı surette kullananların veya her ne surette olursa olsun bu haklarını kullanırken bir suç işleyenlerin sorumlulukları saklıdır.

**2- Müracaat Usulü:** Devlet memurları, kurumları ile ilgili resmi ve şahsi işlerinden dolayı müracaat hakkına sahiptir. Müracaatlar hakkında karar verme yetkisi, kurumların çalışma usul ve esaslarını belirleyen kanun, tüzük ve yönetmeliklerle müracaat konusunu çözümlmeye yetkili kılınan mercilere aittir. Müracaatı kabul eden ancak sorunu çözümleme yetkisi bulunmayan amirler, bunları silsile yolu ile birinci fıkrada belirtilen mercilere 3 gün içinde intikal ettirir. Müracaatın yapılma şekli, müracaat üzerine yapılacak işlemler, müracaatların incelenmesi ve bir karara bağlanarak şikâyet sahiplerine tebliğ edilmesi, süre, itiraz, müracaat edenin sorumluluğu konularında şikâyete ilişkin hükümler aynen uygulanır.

**3- İhbar Yükümlülüğü;** Devlet memurları, görevleri sırasında haberdar oldukları konuyu suç teşkil eden durumları yetkili makamlara bildirmekle yükümlüdür. İhbar yükümlülüğünü yerine getiren Devlet memurlarına ihbarlarından dolayı bir ceza verilemez, doğrudan veya dolaylı olarak hizmet koşulları kısmen de olsa ağırlaştırılmaz ve değiştirilemez. Öte yandan kamu görevlisinin soruşturma ve kovuşturmayı gerektiren bir suçun işlendiğini göreviyle bağlantılı olarak öğrenip de yetkili makamlara bildirimde bulunmayı ihmal etmesi veya bu hususta gecikme göstermesi Türk Ceza Kanununda suç olarak tanımlanmıştır. Kurum ve kuruluş amirleri, dilekçe, şikâyet ve müracaat hakkını kullananların kimliğini gizli tutar ve kendilerine herhangi bir zarar gelmemesi için gerekli tedbirleri alırlar. 657 sayılı Devlet

Memurları Kanunu'nun 25. maddesine göre; Devlet memurları hakkındaki ihbar ve şikâyetler, garaz veya mücerret hakaret için, uydurma bir suç isnadı suretiyle yapıldığı ve soruşturma veya yargılamanın tabi olduğu kanuni işlem sonucunda bu isnat sabit olmadığı takdirde, merkezde bu memurun en büyük amiri, illerde valiler, isnatta bulunanlar hakkında kamu davası açılmasını Cumhuriyet Savcılığında isterler.

**EK-1**

**YAZILI MÜRACAAT / ŞİKAYET DİLEKÇE ÖRNEĞİ**

Yer ve Tarih:

ADI SOYADI :  
ADRESİ :  
GÖREVİ :  
ÜNVANI :  
BABA ADI :  
NÜFUSA KAYITLI OLDUĞU İL / İLÇE :  
DOĞUM TARİHİ :  
MEMURİYETE BAŞLAMA TARİHİ :  
SİCİL NO :  
DİLEKÇENİN ÖZÜ :

ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞINA  
(İLGİLİ MAKAMIN ADI)

DİLEKÇE METNİ

İMZA

**EK-2**

**SÖZLÜ MÜRACAAT / ŞİKAYET TUTANAK ÖRNEĞİ**

Yer ve Tarih:

ADI SOYADI :  
ADRESİ :  
GÖREVİ :  
ÜNVANI :  
BABA ADI :  
NÜFUSA KAYITLI OLDUĞU İL / İLÇE :  
DOĞUM TARİHİ :  
MEMURİYETE BAŞLAMA TARİHİ :  
SİCİL NO :  
DİLEKÇENİN ÖZÜ :

MÜRACAAT / ŞİKAYETİN İÇERİĞİ

İşbu tutanak ilgililer tarafından okunup, doğruluğu anlaşıldıktan sonra müştereken imza altına alındı.

İMZA  
Müracaat/ Şikayet Sahibi

İMZA  
(Müracaat/Şikayeti Kabul Eden Amir)

## 2016 Yılı Eylem Planı Bilgi ve İletişim Bileşeni İçin Tamamlanmayan Eylemler

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve sonuç
13.2.2	Yönetimin ihtiyaç duyduğu gerekli bilgileri ve raporları üretebilecek ve analiz yapma imkânı sunacak Yönetim Bilgi Sistemi için raporlama yazılımı çalışması yapılacaktır.	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	Eylem kapsamında yönetimin ihtiyaç duyduğu raporların üretilmesi için Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğüne "İl Faaliyet Sistemi" hazırlanmış, bu sistem aracılığıyla Bakanlık birimlerine ait veriler toplanarak "Faaliyet İzleme Sistemi" ile verilerin görselleştirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca üretilen verilerin analizlerinin gerçekleştirilmesinde ve üst yönetime sunulmasında kullanılmak üzere "Karar Destek Sistemi" projesi çalışmalarına 2017 yılının birinci yarısında başlanmış olup konu ile ilgili ihtiyaç analizi yapılarak işin teknik şartnamesi hazırlanmıştır. Ancak bütçe kısıtlılıkları sebebiyle ihale edilememiştir. Mevcut durumda teknik şartname revize edilerek çalışmalara devam edilecektir. Sonuç olarak; Eylemin gerçekleştirilmesi bu hususta bir bütçenin varlığına bağlı olduğundan, bütçe imkanları dahilinde söz konusu eylemin gerçekleştirilme imkanı bulunmamaktadır.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
13.5.1	13.2.2'deki eylem çerçevesinde değerlendirilecektir.	Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	13.2.2 nolu eylem çerçevesinde değerlendirilecek olan söz konusu eylemin gerçekleştirilmesi bu hususta bir bütçenin varlığına bağlı olduğundan, bütçe imkânlarının yetersiz olması nedeniyle eylem gerçekleştirilememiştir.

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
16.1.1	Mevzuat taraması yapılarak hata, usulsüzlük ve yolsuzlukla karşılaşıldığında kişilere tanınan haklar ile ilgili bilgilendirme yapılacaktır.	Hukuk Müşavirliği	Söz konusu eylem kapsamında Bakanlığımız Hukuk Müşavirliğince "Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Bildirim Yöntemleri" belirlenmiş <a href="http://www.csb.gov.tr/gm/hukuk/">http://www.csb.gov.tr/gm/hukuk/</a> web adresinde yayınlanmıştır.

## 5-BAKANLIĞIMIZDA İZLEME

İdarenin amaç ve hedeflerine ulaşma konusunda iç kontrol sisteminin beklenen katkısı sağlayıp sağlamadığının, iç kontrol standartlarına uyum çerçevesinde değerlendirilmesi ve sistemin iyileştirmeye açık alanlarına yönelik eylemlerin belirlenmesidir. İzleme ile idarenin faaliyetlerinin misyon doğrultusunda, hedeflerle uyumlu olarak yürütülüp yürütülmediği, risk yönetimi esasları çerçevesinde gerekli kontrollerin öngörülüp öngörülmediği, söz konusu kontrollerin uygulanıp uygulanmadığı, iletişimin açık ve yeterli olup olmadığı gibi hususlar tespit edilip değerlendirilmektedir. Bu nedenle izleme iç kontrol sisteminin diğer bileşenleriyle etkileşim halinde işleyen bir süreçtir.

İzleme iç kontrol sisteminin, beklendiği şekilde işleyişinin ve koşullardaki değişikliklere uyum göstermesinin sağlanması amacıyla gerçekleştirilir ve yönetime kontrol faaliyetleri sorunlarının düzeltilmesi ve istenmeyen bir olay meydana gelmeden önce riski kontrol etme şansı verir.

İç kontrol sisteminin izlenmesinde katılımcılık esastır. İzlemede; soru formları, iç ve dış denetim raporları, kişi ve/veya idarelerin talep ve şikâyetleri, bütçe bilgileri, ön mali kontrole ilişkin veriler ile birim yöneticilerinin görüşlerinden yararlanılmalıdır.

Bakanlık faaliyetlerinin izlenmesine ilişkin genel anlamda üç başlıktan bahsedebiliriz. Anketlerle izleme ve değerlendirme, iç denetim ve dış denetim.

Bakanlığımızda anket analizleri iki farklı konu üzerinde yapılmaktadır. Birincisi; personel ve hizmet alanların memnuniyetlerini ölçmeye dayalı anketlerdir.

Bahsettiğimiz bu izleme yöntemleri raporda ayrı ayrı değerlendirilecektir.

İç kontrolün izleme ve değerlendirilmesinin en büyük değerlendirme ayağı bu raporun hazırlanmasıdır. Bu raporda, İç kontrolün eksik yönleri ile uygun olmayan kontrol yöntemlerinin belirlenmesi, bildirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması konusunda süreç ve yöntem belirlenmeye çalışılmıştır.

Bakanlığımızda izleme unsuruna ilişkin 2017 yılında gerçekleştirilen eylemlere aşağıda yer verilmiştir.

Birimlerinde iş ve işlemlerin hiçbir aksaklığa meydan verilmeden devam ettirilmesi için sürekli izleme faaliyetleri uygulanmaktadır. Birimlerimizde, mali raporların ve faaliyet raporlarının hazırlanması, gözden geçirilmesi, takibi düzenli ve kontrollü bir şekilde yapılmakta olup raporlardaki hata ve noksanlıkların kısa sürede telafi edilmesi için gerekli önlemler üst yönetici tarafından alınmaktadır.

İç kontrol sisteminin etkinliğinin periyodik olarak eylem planları çalışmaları ile gözden geçirilmektedir.

İç kontrol farkındalık anketlerinin, toplantılarının düzenlenerek sistem değerlendirilmektedir.

İç Denetim Birimi ile Sayıştay Denetim raporları ilgili harcama birimleri arasında koordinasyonu sağlanarak gerekli, düzenlemeler yapılmaktadır.

Mali ve faaliyet raporlarının gözden geçirilerek değerlendirilmeleri yapılmaktadır.

Kurum varlıkları sayılarak muhasebe kayıtlarıyla karşılaştırılır ve tutarsızlıklar araştırılmaktadır.

Ön mali kontrol sonucu uygun görülmediği halde harcama yetkilileri tarafından gerçekleştirilen mali işlemlere ilişkin aylık raporlar üst yönetici tarafından değerlendirilmektedir.

Ayrıca 2018-2022 yılı Bakanlığımız Stratejik planında yer alan faaliyet ve projeler, ilgili birimlerce, performans göstergeleri doğrultusunda izlenecek, planın ne ölçüde gerçekleşmekte olduğunu ortaya koyacak çeyrek dönem gerçekleşme raporları hazırlanacaktır.



Performans esaslı bütçe lemede yapılmakta olan çeyrek dilim bütçe gerç ekleşmeleri stratejik hedef ve faaliyetler ile paralel olarak kurgulanacak aynı izleme sistemi üzerinden raporlanacaktır.

Plan döneminde her üç ayda bir birimlerce hazırlanacak izleme ve değerlendirme tablo ve raporlarından hareketle, her yılın aralık ayı sonu itibariyle analizler yapılacak ve yıllık izleme ve değerlendirme raporu hazırlanacaktır.

## 2016 Yılı Eylem Planı İzleme Bileşeni İçin Tamamlanmayan Eylemler

Eylem Kod No	Öngörülen Eylem	Sorumlu Birim	Gerçekleştirilme Durumu ve Sonuç
18.1.1	İç Denetim Koordinasyon Kurulu tarafından yürütülecek dış değerlendirme neticesinde, durum tespiti yapılacaktır	İç Denetim Birimi Başkanlığı	İç Denetim Koordinasyon Kurulu tarafından, iç denetim faaliyetlerinin; iç denetimin tanımına, Standartlara ve Meslek Ahlak Kurallarına uygunluğunun iyi uygulama örneklerini kullanma düzeyi ile etkinliğinin ve verimliliğinin belirlenmesi amacıyla, 2012 yılında dış değerlendirme faaliyeti gerçekleştirilmiş, bir sonraki dış değerlendirme faaliyetinin gerç ekleşme zamanı ise 2017 yılıdır. Ancak iş bu tarihe kadar İDKK tarafından İç Denetim Birimi Başkanlığında dış değerlendirme yapılacağına yönelik her hangi gelişme olmamıştır.

## BAKANLIĞIMIZDA İÇ DENETİM

İç denetim, kamu idaresinin çalışmalarına değer katmak ve geliştirmek için kaynakların ekonomiklik, etkililik ve verimlilik esaslarına göre yönetilip yönetilmediğini değerlendirmek ve rehberlik yapmak amacıyla yapılan bağımsız, nesnel güvence sağlama ve danışmanlık faaliyetleridir.

İç denetim faaliyetleri, idarelerin yönetim ve kontrol yapısı ile malî işlemlerinin, risk yönetimi, yönetim ve kontrol süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek ve geliştirmek yönünde sistematik, sürekli ve disiplinli bir yaklaşımla, genel kabul görmüş uluslararası standartlara uygun olarak gerçekleştirilir.

İç Denetim Faaliyeti;

- ✓ Hataları küçükken, büyük problem haline gelmeden önlemeye yardımcı olur, hatalara ve risklere karşı önlem alınmasını sağlar.
- ✓ Bilinçsizce yapılan bir hatanın veya bir yolsuzluğun Kuruma vereceği zararı engeller.

- ✓ Kurum faaliyetlerinin daha etkin ve verimli olmasını sağlar.
- ✓ Tüm işlemlere ilişkin fiili durum ile kaydi durumun mutabakatı sağlanıp yönetime doğru bilgileri içeren raporların sunulmasına katkıda bulunur.
- ✓ Kurumun faaliyetleri ile ilgili yapmış oldukları tüm uygulamaların ilgili kanunlara uygun yapılmasını sağlar.
- ✓ Kurum hedeflerine uygun yapılanmaya destek olur.

#### İç Denetim;

- ✓ İşlemlerin mevzuata uygunluğunu aramaktan, idareyi geliştirme amacına,
- ✓ Hata arayıcılıktan, iyi uygulama örneklerini ortaya koymaya ve yaygınlaştırmaya,
- ✓ Uygunluk denetiminden, tüm denetim türlerini kapsayıcılığa,
- ✓ Geçmiş odaklıdan, gelecek odaklıya,
- ✓ Birey ve işlem odaklıdan, sistem ve süreçlere,
- ✓ Rutinden, risk bazlı denetime geçilmesine imkân vererek, geleneksel uygulamalardan önemli ölçüde ayrılmaktadır.

Bu kapsamda; Bakanlığımız İç Denetim Birimi Başkanlığı tarafından, üst yöneticinin önerileri de dikkate alınarak yıllık olarak oluşturulan denetim programına uygun olarak, süreç denetimleri yapılmaktadır.

Denetim sonunda hazırlanan raporlar 5018 sayılı Kanun gereği doğrudan üst yöneticiye sunulmakta, üst yönetici tarafından değerlendirildikten sonra gereği için raporda belirtilen birimlere ve Strateji Geliştirme Başkanlığına verilmektedir.



İç kontrol sisteminin kurulması, standartlarının uygulanması ve geliştirilmesi konularında çalışmalar yapmak, üst yönetimin iç denetime yönelik işlevinin etkililiğini ve verimliliğini artırmak için gerekli hazırlıkları yapmak ise Strateji Geliştirme Başkanlığının görevleri arasında yer almaktadır.

Bu kapsamda faaliyetlerin iyileştirilmesi ve denetime hazır bir ortamın oluşturulması amacıyla denetim raporları Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından değerlendirilmekte ve genel kontrol eksikleri hakkında gerekli önlemlerin alınması için birimlerimiz bilgilendirilmektedir.

Söz konusu bilgilendirmeye ilişkin örnek formlara aşağıda yer verilmiştir.

#### Denetim Raporu Değerlendirme Kayıt Defteri


DEĞERLENDİRME NO	GELEN YAZININ	DENETLENE SÜRECİN ADI	RAPOR ÖZETİ / AÇIKLAMA	İLGİLİ RAPOR HAKKINDA BİRİMLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ
1	11.01.2017	Yatırım programına ilişkin işlemler	Kontroller uygulanmakta ve yeterli düzeyde dokümanite edilmektedir. Çalışanlar, kontroller ile ilgili	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\1.pdf</a>

		Ödenek işlemleri Teminat mektupları, kediler, avanslar ile ilgili işlemler	sorumluluklarının farkındadır. Süreçlere ilişkin gelişime açık değerlendirmesi yapılmıştır.	
2	16.01.2017	Atık yönetimi ve Denetimi	Kontroller uygulanmakta ve yeterli düzeyde dokümanite edilmektedir. Çalışanlar, kontroller ile ilgili sorumluluklarının farkındadır. Süreçlere ilişkin gelişime açık değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\2.pdf</a>
3	06.03.2017	Laboratuvar ölçüm ve izleme	Laboratuvar ölçüm ve izleme sürecinde ikiden fazla yüksek önem düzeyine sahip bulgu bulunduğundan denetlenen faaliyetle ilgili olarak "Sınırlı/ Sistematik Olmayan" değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\3.pdf</a>
4	13.03.2017	Belgelendirme ve Kayıt İşlemleri	Belgelendirme ve Kayıt işlemleri sürecinde; kontroller uygulanmakla birlikte, dokümantasyonunda eksiklikler bulunduğu, kontrollerin çalışmasının, ilgili kişilerin bilgi ve motivasyonlarına bağlı olarak değiştiği, kontrollerin etkinliğinin değerlendirilmediği, kontrol zayıflıklarının tam olarak ortaya konamadığı ve öncelik sırasına göre çözüme kavuşturulamadığı, kontrollere ilişkin sorumlulukların kısmen belirlendiği dolayısıyla, söz konusu sürece ilişkin olarak "sınırlı/ sistematik olmayan" değerlendirilmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\4.pdf</a>
5	23.05.2017	Bilgi İşlem Faaliyetleri	Raporda, önem derecesi orta düzeyde olan 9 bulgu vardır. Kurum verilerinin korunmasına ilişkin geliştirilen öneriler ve personel ile gerçekleştirilen ikili görüşmelerde oluşan fikirlerin uygulanması durumunda çalışmaların daha etkin olacağı kanaatine varılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\5.pdf</a>
6	16.05.2017	Satın Alma Faaliyetleri	Satın alma işlemleri süreci ile ilgili olarak, kontroller uygulanmakla birlikte, dokümantasyonda eksiklikler bulunduğu, kontrollerin etkinliğinin değerlendirilmediği, kontrol zayıflıklarının tam olarak ortaya konulmadığı ve öncelik sırasına göre çözüme kavuşturulmadığı, kontrollere ilişkin sorumlulukların kısmen belirlendiği dolayısıyla, denetlenen faaliyetlerin iç kontrol yeterlilik ve	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\6.pdf</a>


			etkinliğine ilişkin olarak "Sınırlı/Sistematik Olmayan" değerlendirmesi yapılmıştır.	
7	20.06.2017	İmar Planlama ve Kıyı Süreci	Yapılan Testler sonucunda idare tarafından gerçekleştirilen işlemlerin yeterli ve uygun olduğu ve yapılacak herhangi bir öneri olmadığından bulguya aktarılacak bir husus bulunmadığı kanaatine varılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\7.pdf</a>
8	20.06.2017	İmar Planlama ve Kıyı Süreci	Raporda önem derecesi orta düzeyde 4, düşük düzeyde olan 2 bulgu vardır. İmar Planlama ve Kıyı Süreci ile alakalı olarak raporda bahsi geçen hususların ikmal edilmesiyle imar planlama ve kıyı faaliyetleri iş ve işlemlerinin daha başarılı bir şekilde sürdürüleceği sonuç ve kanaatine varılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\8.pdf</a>
9	20.06.2017	İklim Değişikliğine Uyum Sera Gazlarının İzlenmesi ve Emisyon Ticareti Ozon Tabakasının Korunması	Raporda 1 adet yüksek önem düzeyine sahip bulgu tespit edilmiş, bulgu gerekçesinin kontrol işletim eksikliğinden kaynaklandığı değerlendirilmiştir. Mevzuatta tanımlanmış cezai müeyyide hükümlerine uygun işlem tesis edilmesi halinde kontrollerin etkin uygulanması temin edilebilecektir. Denetim görüşü "gelişime açık" olarak değerlendirilmiştir.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\9.xlsx</a>
10	20.06.2017	İmar Planlama ve Kıyı Süreci	Söz konusu sürece ilişkin 2 orta ve bir düşük önem düzeyine sahip bulgu tespit edilmiştir. Denetlenen faaliyetle ilgili olarak "Gelişime açık" değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\10.pdf</a>
11	06.07.2017	Çevre izinleri süreci	Çevre izinleri süreciyle ilgili kontroller uygulanmakla birlikte, dokümantasyon eksiklikleri bulunduğu, kontrollerin etkinliğinin değerlendirilmediği, kontrol zayıflıklarının tam olarak ortaya konulmadığı ve öncelik sırasına göre çözüme kavuşturulmadığı, kontrollere ilişkin sorumlulukların kısmen belirlendiği dolayısıyla, denetlenen faaliyetlerin iç kontrol yeterlilik ve etkinliğine ilişkin olarak Sınırlı/sistematik olmayan değerlendirme yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\11.pdf</a>

12	06.07.2017	Çevre izinleri süreci	Kontroller uygulanmakta ve yeterli düzeyde dokümente edilmektedir. Düzenli olarak kontrollerin çalışıp çalışmadığı kontrol edilmektedir. Yönetim, büyük ölçüde kontrolleri takip edebilmekte, ancak gözden kaçan hususlar olabilmektedir. Çalışanlar, kontrollerle ilgili sorumluluklarının farkındadır. Dolayısıyla söz konusu süreçlere ilişkin olarak "gelişime açık" değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\12.pdf</a>
13	13.07.2017	Çevre izinleri süreci	Çevre izin ve lisans belgesi verilmesi, egzoz gazı ölçüm istasyonlarının yetkilendirilmesi ve denetlenmesi faaliyetleri kapsamında yürütülen iş ve işlemlerin denetiminde 9 adet riske mukabil 9 adet test gerçekleştirilmiştir. 7 adet test olumlu 2 test olumsuz olarak değerlendirilmiştir.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\13.pdf</a>
14	13.07.2017	Çevre izinleri süreci	Kontroller uygulanmakta ve yeterli düzeyde dokümente edilmektedir. Düzenli olarak kontrollerin çalışıp çalışmadığı kontrol edilmektedir. Yönetim, büyük ölçüde kontrolleri takip edebilmekte, ancak gözden kaçan hususlar olabilmektedir. Çalışanlar, kontrollerle ilgili sorumluluklarının farkındadır. Dolayısıyla söz konusu süreçlere ilişkin olarak "gelişime açık" değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\14.pdf</a>
15	20.06.2017	İmar Planlama ve Kıyı Süreci	Jeolojik ve jeoteknik etüt raporlarının incelenmesi, imar konularında şikâyet inceleme, kıyı kenar çizgisi, yapı ruhsatı, yapı kullanma izin belgesi, işyeri açma çalışma ruhsatı sürecinde dört düşük, iki orta önem düzeyine sahip bulgu bulunduğundan denetlenen faaliyetle ilgili olarak gelişime açık değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\15.pdf</a>
16	20.06.2017	İmar Planlama ve Kıyı Süreci	Jeolojik ve jeoteknik etüt raporlarının incelenmesi, imar konularında şikâyet inceleme, kıyı kenar çizgisi, kıyı kanunu kapsamında denetimler, imar planlarının ilan edilmesi sürecinde dört orta önem düzeyine sahip bulgu bulunduğundan denetlenen faaliyetle ilgili olarak gelişime açık değerlendirmesi yapılmıştır.	<a href="#">Denetim Değerlendirme Formları\2017\16.pdf</a>


**Tablo 1 Denetim Raporu Değerlendirme Formu**

 <p style="text-align: center;"><b>ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI</b> <b>DENETİM RAPORLARI DEĞERLENDİRME FORMU</b></p>				Doküman Kodu	SGB-FRM-004
				Yürürlük Tarihi	25.11.2015
				Revizyon Tarihi/No	
				Sayfa No	1/1
SÜREÇ ADI	MEVCUT DURUM	RİSKLER VE ETKİLERİ	KONTROL FAALİYETİ / ÖNERİ	SONUÇ / AÇIKLAMA	
Yatırım programına ilişkin işlemler Ödeme işlemleri Teminat mektupları, krediler, avanslar ile ilgili işlemler	Yatırım takip sistemi uygulaması için gerekli olan eğitimlerin verildiği ancak yatırım takip sistemini kimlerin nasıl kullanacağı geliştirilmesinin nasıl yapılacağı gibi unsurlar hakkında yazılı bir yönerge olmaması	Bilgilerin programa girilmesine veya zamanında girilmesine neden olabilir.	Yazılı bir yönergenin hazırlanması	Kontroller uygulanmakta ve yeterli düzeyde dokümanite edilmektedir. Çalışanlar, kontroller ile ilgili sorumluluklarının farkındadır. Süreçlere ilişkin gelişime açık değerlendirilmesi yapılmıştır.	
	Yatırım Takip Sistemi Uygulamasında "Teminatlar/Onaylar" sekmesi altında yer verilen "Süresi Geçen Teminat Mektupları" alt sekmesinde kayıtlı teminat mektuplarının bulunduğu, bu teminat mektuplarının kayda alınan süresi geçen teminat mektupları olduğu görülmüştür.	Yüklenicinin bir iş nedeniyle idareye Sosyal Sigortalar Kurumuna olan borçları ile ücret ve ücret sayılan ödemelerden yapılan kanuni vergi kesintilerinin yapım işlerinde kesin kabul tarihine, diğer işlerde kabul tarihine veya varsa garanti süresinin bitimine kadar ödenmemesi halinde, protesto çekmeye ve hüküm almaya gerek kalmaksızın kesin teminatlar paraya çevrilerek borçlarına mahsup edilecek olup, süresi dolan teminat mektuplarının süre uzatımı yapılmamış ise teminatın paraya çevrilme imkanının kalmaması			
SGB-FRM-004					


**Tablo 2 Denetim Değerlendirme Formu**

 <p style="text-align: center;"><b>ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI</b> <b>DENETİM RAPORLARI DEĞERLENDİRME FORMU</b></p>				Doküman Kodu	SGB-FRM-004
				Yürürlük Tarihi	25.11.2015
				Revizyon Tarihi/No	
				Sayfa No	1/1
SÜREÇ ADI	MEVCUT DURUM	RİSKLER VE ETKİLERİ	KONTROL FAALİYETİ / ÖNERİ	SONUÇ / AÇIKLAMA	
İklim Değişikliğine Uyum Sera Gazlarının İzlenmesi ve Emisyon Ticareti Ozon Tabakasının Korunması	Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmeliğin 6. ve Geçici 1. maddesi dikkate alındığında izleme planlarının en geç 01.10.2014 tarihine kadar onaylanmak üzere Bakanlığa sunulması gerekirken Sera Gazı Emisyonu İzleme ve Raporlama Sisteminde kayıtlı izleme planlarının bir kısmının Bakanlığa sunulmasında mevzuatta öngörülen sürenin önemli boyutta aşılması olduğu, izleme planlarını Bakanlığa zamanında sunmayan işletme ve tesislere ilişkin herhangi bir cezai işlem tesis edilmediği değerlendirilmiştir. Ayrıca, yürütülmekte olan bir proje kapsamında belirlenen ve Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerince yapılan incelemeyle de Yönetmelik kapsamında oldukları teyit edilen, ancak halihazırda izleme planlarını Bakanlığa sunmamış olan işletme ve tesisler hakkında da henüz cezai işlem tesis edilmediği bilgisine ulaşılmıştır.	Sera gazı emisyonuna tabi işletme ve tesislerin kayıt altına alınmaması, mevzuat hükümleri doğrultusunda işletme ve tesislerin disiplinle edilememesi, eşitlik ilkesinin göz ardı edilmesi suretiyle haksız rekabete sebebiyet verilmesi.	Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik kapsamında yer almalarına rağmen izleme planlarını hazırlamamış ve onaylanmak üzere Bakanlığa sunmamış olan işletmeler hakkında 2872 sayılı Çevre Kanunu hükümleri gereğince cezai işlem tesis edilmesi  Çevre Uygulamalarına esas iş ve işlemlerin yürütülmesinde Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkındaki Yönetmelik hükümlerinin de dikkate alınarak inceleme ve kontrol işlemlerinin yapılması, Yönetmelikten kaynaklı mükellefiyetin gereklerinin yerine getirmeyen işletme ve tesisler hakkında cezai işlem tesis edilmesi ve konuyla ilgili bilgilendirme.  İzleme planları ile doğrulama raporlarının Bakanlığa sunulup sunulmadığının takibi işlerine etkinlik kazandırılması açısından Sera Gazı Emisyonu İzleme ve Raporlama Sisteminde dahil edilmesi, takip işlemleri için İl Müdürlüklerine sistem üzerinde pencere açılması önerilir.	1 adet yüksek önem düzeyine sahip bulgu tespit edilmiş, bulgu gerçekleşimin kontrol işlemi eksikliğinden kaynaklandığı değerlendirilmiştir. Mevzuatta tanımlanmış cezai mütteyyide hükümlerine uygun işlem tesis edilmesi halinde kontrollerin etkin uygulanması temin edilebilecektir. Denetim görüşü "gelişime açık" olarak değerlendirilmiştir.	
SGB-FRM-004					

**Tablo 3 Denetim Değerlendirme Formu**

 <p style="text-align: center;"><b>ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI</b> <b>DENETİM RAPORLARI DEĞERLENDİRME FORMU</b></p>				Doküman Kodu	SGB-FRM-004
				Yürürlük Tarihi	25.11.2015
				Revizyon Tarihi/No	
				Sayfa No	1/1
SÜREÇ ADI	MEVCUT DURUM	RİSKLER VE ETKİLERİ	KONTROL FAALİYETİ / ÖNERİ	SONUÇ / AÇIKLAMA	
İmar Planlama ve Kıyı Süreci	Ahşap iskele yapımına ilişkin komisyon toplantısına katılan kurum temsilcileri arasında yer alan milli emlak müdürlüğü temsilcisinin sözkonusu alanın ilgili belediyeye kiraya verildiği, dolayısıyla anılan belediyenin kıyı alanlarında projelerinin olup olmadığının belirlenmesi için görüş alınması gerektiğini belirtmesi nedeniyle toplantı sonuçlandırılmamıştır. Komisyona katılacak kurum temsilcileri arasında büyükşehir belediyesinden bir yetkilinin bulunmaması eksiklik olarak görülmüştür.	Büyükşehir belediyelerinin kıyı alanlarındaki projelerinin ilçe belediyeleri tarafından bilinmesi mümkün olmayacağından kurumlararası koordinasyon eksikliği nedeniyle proje iptalleri yaşanabilir. Ahşap iskele izni verilen kişilere tazminat ödenmek zorunda kalınabilir.	Ahşap iskele taleplerinin komisyonda üyesi bulunan kurumlara en az bir hafta öncesinden iletilmesi, komisyon üyelerince mahallinde gerekli incelemeler yapıldıktan sonra eksiklik bulunması durumunda, arazi tespit ve değerlendirme tutanağının komisyonca düzenlenerek imzalanması, komisyona katılacak kurum temsilcileri arasında büyükşehir belediyesinden bir yetkilinin bulunması yönünde değerlendirme yapılmasının ilgili Genel Müdürlüğe iletilmesinin uygun olacağı önerilir.	Toplam 4 orta önem düzeyine sahip bulgu bulunduğundan denetlenen faaliyet ile ilgili olarak "gelişime açık" değerlendirilmesi yapılmıştır. İmar planı ve kıyı süreci ile ilgili yaşanan aksaklıkların personel eksikliği, süreçte ilişkin işlerin çok olması gibi nedenlerden kaynaklandığı görülmüştür.	
	2016 ve 2017 yılından birer adet imar planı tekliflerinin onaylanmak üzere Bakanlığa gönderildiği fakat sonuç alınmadığı, il müdürlüğünde şeklen incelendiği Valilik Makam Oluru ile inceleme ve imar komisyonunun kurulmadığı görülmüştür.	Taşra teşkilatında faaliyetlerin etkin ve verimli yürütülmesi, işlerin aksamasına neden olabilir.	Bakanlığın iş yükünün azaltılmasına yönelik olarak, imar planı teklifleri incelenmesi işlemlerinde başvuru dosyalarının incelendikten sonra onay için gönderilmesi önerilir.		
	Süreç, ortofoto haritalarının yapımının beklenmesi nedeniyle tamamlanamamıştır.	Faaliyetlerin etkili ve sürekli bir şekilde yapılmasına neden olabilir.	Kıyı kenar çizgisi tespiti ve aktarımlarına ilişkin olarak Büyük ölçekli haritaların yapım yönetmeliğine benzer şekilde bir çizim yönergesi hazırlanmasına yönelik olarak değerlendirme yapılması üzere Mekansal Planlama Genel Müdürlüğüne iletilmesi hususu önerilir.		
	İlan işlemleri yapılacak imar planlarının, kıyı yapı ve tesislerinde planlama ve uygulama sürecine ilişkin tebliğ kapsamında gelen plan tekliflerinin 2016 yılında 4 adet, 2017 yılında ise olmadığı görülmüştür. Sözkonusu tekliflerin ilan yerlerine asılmaları suretiyle ilan edilmediği anlaşılmıştır.	İmar planlarının ilan işlemlerinin gerçekleştirildiği ilan panosunun ilan süresince dışardan fiziki müdahalelere açık konumda bulunması araçlara yol açabilir.	İmar planlarının ilan işlemlerinin gerçekleştirildiği ilan panosunun dışardan fiziki müdahalelere açık bir konumda olmayacak şekilde yeniden tasarlanması önerilir.		
SGB-FRM-004					

**Tablo 4 Denetim Değerlendirme Formu**

 <p style="text-align: center;"><b>ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI</b> <b>DENETİM RAPORLARI DEĞERLENDİRME FORMU</b></p>				Doküman Kodu	SGB-FRM-004
				Yürürlük Tarihi	25.11.2015
				Revizyon Tarihi/No	
				Sayfa No	1/1
SÜREÇ ADI	MEVCUT DURUM	RİSKLER VE ETKİLERİ	KONTROL FAALİYETİ / ÖNERİ	SONUÇ / AÇIKLAMA	
Çevre İzni Belgesi Ödemeleri, Egzoz Gazı Ölçüm İstasyonlarının Denetimi	Çevre İzni belgelerinin bir kısmının yenilenmesinde döner sermaye ücreti olarak Bakanlıkça belirlenen izin belgesi ücretinin tahsil edilmesi gerekirken belge güncelleme ücretinin tahsil edildiği, dolayısı ile eksik tahsilat gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.	Eksik işlem tesis edilmesi ve kamu zararı	Çevre izni veya çevre izin ve lisans belgelerinin yenilenerek belge geçerlilik süresinin 5 yıl uzatıldığı durumlarda yenileme bedeli olarak çevre izni veya çevre izin ve lisans konusuna göre belge ücretinin tahsil edilmesi, eksik tahsilat yapıldığı tespit edilen işletme ve tesislerden eksik ödemelere ilişkin gerekli olan tahsilat yapılması	Çevre izin ve lisans belgesi verilmesi, egzoz gazı ölçüm istasyonlarının yetkilendirilmesi ve denetlenmesi faaliyetleri kapsamında yürütülen iş ve işlemlerin denetiminde, 9 adet risk için 9 adet test yapılmıştır. Gerçekleştirilen testlerden 7 adet test sonucu olumlu, 20 adet test sonucu ise olumsuz olarak değerlendirilmiştir. Denetim görüşü gelişime açık olarak değerlendirilmiştir.	
	2014 yılından sonra egzoz emisyon ölçüm istasyonlarının denetiminde ciddi bir azalmanın meydana geldiği, 2015 yılında 4 adet, 2016 yılında ise 2 adet ölçüm istasyonunun hiç denetlenmediği tespit edilmiştir	Egzoz emisyon yeterlik belgesi almış işletmelerin denetimlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmemesi	Egzoz emisyon ölçüm istasyonlarının yılda en az bir defa denetlenmesi		
SGB-FRM-004					

## BAKANLIĞIMIZDA DIŞ DENETİM

Hesap verme sorumluluğuna katkıda bulunan araçlardan biri de dış denetimdir. Bu çerçevede yasama organının bütçe hakkının yerine getirilmesinde ve kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasında dış denetimin önemli rolü bulunmaktadır. Kamu mali yönetimindeki gelişmeler neticesinde 2010 yılında Sayıştay Kanunu yürürlüğe girmiş olup kamu idarelerinin mali faaliyet ve işlemlerinin yasama organı adına denetimi Sayıştay tarafından yerine getirilmektedir.

Kanunun 35 inci maddesinde denetimin genel esaslarında “kamu idarelerinin hesap, mali işlem ve faaliyetleri ile iç kontrol sistemlerinin incelenmesi ve kaynakların etkili, ekonomik, verimli ve hukuka uygun olarak kullanılmasının değerlendirilmesidir” denilmek suretiyle artık idarelerde bir iç kontrol sisteminin kurulmasının ve izlenmesinin bir dış denetim alanı olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda yeni Sayıştay Kanunu, denetçilerin idarelerdeki iç kontrol sistemlerini de genel kabul görmüş uluslararası denetim standartlarına göre denetleyeceklerini belirlemiştir.

Hesap verme sorumluluğu çerçevesinde Sayıştay tarafından yapılan denetim düzenlilik denetimi ve performans denetimi olarak ikiye ayrılmıştır. Düzenlilik denetimi, kamu idarelerinin gelir, gider ve malları ile bunlara ilişkin hesap ve işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygun olup olmadığının tespiti, mali rapor ve tablolarının, bunlara dayanak oluşturan ve ihtiyaç duyulan her türlü belgelerin değerlendirilerek, bunların güvenilirliği ve doğruluğu hakkında görüş bildirilmesi ve mali yönetim ve iç kontrol sistemlerinin incelenmesi ve kaynakların etkili, ekonomik verimli kullanılmasının değerlendirilmesidir. Performans denetimi ise idarelerce belirlenen hedef ve göstergelerle ilgili olarak faaliyet sonuçlarının ölçülmesidir. Sayıştay bu denetim sonuçları hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine doğru, yeterli, zamanlı bilgi ve raporlar sunar.

Kamu idarelerinin gelir, gider ve malları ile bunlara ilişkin hesap ve işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygunluğu tespiti, mali rapor ve tablolarının güvenilirliği ve doğruluğunun incelenmesi amacıyla Bakanlığımızda yapılan Sayıştay denetimleri sonucunda düzenlenen denetim raporlarının ilgili harcama birimleri arasında koordinasyonu sağlanmış olup

### **2016 Yılı Sayıştay Denetim Raporuna göre;**

Yapı İşleri Genel Müdürlüğu, **7 Bulgu**  
Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğu, **1 Bulgu**  
Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğu, **1 Bulgu**  
Strateji Geliştirme Başkanlığı, **1 Bulgu**  
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, **1 Bulgu**  
Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğu, **1 Bulgu**  
Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Genel Müdürlüğüne, **6 Bulgu**  
Performans Denetim Raporuna göre ise **4 Bulgu** olmak üzere toplamda **22 Bulgu** tespit edilmiştir.



**2017 yılı denetiminde izlemeye alınan 11 bulgudan,**

- 3 Bulgu,** Yapı İşleri Genel Müdürlüğüne  
**2 Bulgu,** Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Genel Müdürlüğüne  
**1 Bulgu,** Strateji Geliştirme Başkanlığına  
**1 Bulgu** Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığına  
**4 Bulgu,** Döner Sermaye İşletmesine aittir.

Sayıştay Başkanlığı tarafından Bakanlığımız faaliyet ve işlemlerine ilişkin 2016 yılında tespit edilen ve izlemeye alınan bulguları içeren rapor hakkında birimlere bilgilendirme yazıları yazılmıştır. Tespit edilen bulgulara ilişkin gerekli değerlendirmeler yapılarak, düzeltilmesi gereken hususlar hakkında çalışmalar devam etmektedir.

Bakanlığımız, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa ekli I sayılı Cetvelde yer alan genel bütçeli idarelerden olup, faaliyetlerini merkezi yönetim bütçe kanunlarıyla verilen ödeneklerle gerçekleştirmektedir. Bakanlığımıza 2016 Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile toplam 1.686.435.000,00 TL ödenek tahsisi yapılmıştır. Bu tutar Merkezi Yönetim Bütçesinin % 0,3 üne tekabül etmektedir.

Bakanlığımıza bütçeyle verilen ödenekler dışında, uluslararası antlaşmalar gereğince Avrupa Birliği Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı (IPA) kapsamında 2016 yılında sağlanan fonlardan 76.213.758,47 EUR kaynak kullanılmıştır. Ulusal katkı payı hesabından 13.449.486,79 EUR Hazine müsteşarlığı hesaplarındaki ulusal fona aktarılmıştır.

Bakanlık bünyesinde faaliyetleri yürütülen Kentsel Dönüşüm Özel Hesabının gelirleri 577.081.959,01 olarak gerçekleşmiştir.

Ayrıca bakanlık faaliyetlerinin finansmanında, bütçe dışında kalan döner sermaye işletmesinden aktarılan kaynaklar da dahil diğer yerlerden temin edilen 148.351.737,33 TL kaynak kullanılmıştır.

**Sayıştay Denetim Raporunda Bakanlığımız Stratejik Yönetim ve Kurumsal Performans Yönetimi**

Sayıştay Denetim raporunda Bakanlığımız Stratejik Plan ve Performans Programı sunum, ilgililik, ölçülebilirlik gibi bazı kriterler çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bakanlığın 2015-2017 Stratejik Planı ile ilgili olarak sunum, ilgililik, ölçülebilirlik, iyi tanımlama kriterleri açısından yapılan değerlendirmede:

## STRATEJİK PLAN

### Sunum

Kalkınma Bakanlığınca hazırlanan "Kamu İdareleri İçin Stratejik Planlama Kılavuzu", stratejik planlama süreci ve stratejik planlarının kapsamı ve içeriğine ilişkin genel bir çerçeve sunmaktadır. Kamu idarelerinin bu Kılavuzda belirtilen genel yapı ve temel ilkelere riayet etmesi beklenir.

Stratejik Planının Kalkınma Bakanlığınca hazırlanan kılavuzda belirtilen genel yapı ve temel ilkelere uygun olduğu tespit edilmiştir.

### İlgililik

Stratejik Planlama Kılavuzuna göre hedeflerin, amaçlar ile ilgili olması gerekmektedir. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Stratejik Planında yer alan stratejik hedeflerin belirlenen amaçlarla ilgili olduğu, performans göstergelerinin de belirlenen stratejik hedeflerle bulguda belirtilenler dışında ilgili olduğu tespit edilmiştir.

### Ölçülebilirlik

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Stratejik Planındaki 26 adet stratejik hedef için ölçülebilir ifadeler kullanılmayıp, hedefler performans göstergeleri aracılığıyla ölçülebilir hale getirilmeye çalışılmıştır. Belirlenen 141 adet performans göstergesi için kıyaslama yapmaya imkân verecek sayı, oran, miktar ve tarih kullanılmıştır.

### İyi Tanımlanma

İlgililik kriterine göre yapılan değerlendirme sonucu ölçülebilir olduğu tespit edilen performans göstergelerinin ve bu göstergelerin ilgili olduğu hedeflerin iyi tanımlandığı kanaatine varılmıştır.

2016 Yılı Performans Programında 48 adet performans hedefi, bu hedeflere ulaşmak için de 135 adet performans göstergesi belirlenmiştir.

Bakanlığın 2016 Yılı Performans Programı ile ilgili olarak mevcudiyet, zamanlılık, sunum, ilgililik, ölçülebilirlik ve iyi tanımlanma kriterleri açısından yapılan değerlendirmede:

## PERFORMANS PROGRAMI

### Mevcudiyet

5018 sayılı Kanununun 9'uncu maddesi hükümleri çerçevesinde 2016 Yılı Performans Programının mevcut olduğu görülmüştür.

### **Zamanlılık**

Performans Programı Hazırlama Rehberine göre; Merkezi Yönetim kapsamındaki kamu idareleri hazırladıkları performans programlarını bütçe teklifleri ile birlikte, Maliye Bakanlığına ve Kalkınma Bakanlığına gönderirler ve Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile belirlenen bütçe büyüklüklerine göre nihai hali verilen performans programları Ocak ayı içinde kamuoyuna açıklanır.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı 2016 Yılı Performans Programının mevzuatta Öngörülen sürenin dışında kamuoyuna Nisan ayı içerisinde açıklandığı görülmüştür.

### **Sunum**

Kamu İdarelerince Hazırlanacak Performans Programları Hakkında Yönetmelik ve Performans Programı Hazırlama Rehberi, performans programlarının kapsam ve içeriğine ilişkin genel bir çerçeve sunar. Kamu idarelerinin bu Yönetmelik ve Rehber'de ortaya konan genel yapı, süreç ve temel ilkelere riayet etmesi beklenir.

Performans Programı Hazırlama Rehberinin Ek kısmı, performans programının formatını belirlemektedir.

Performans Programının sunum kriteri açısından değerlendirilmesi sonucunda; Performans Hedefi Tablosu ile Faaliyet Maliyetleri Tablosunda "Açıklamalar" kısmına yer verildiği,

Döner sermaye kaynağının performans hedeflerine yönelik kaynak ihtiyacı belirlemede dikkate alındığı,

Performans programının idare düzeyinde hazırlandığı görülmüştür.

### **İlgililik**

#### **A-Performans Hedefinin İlgililiği**

Performans Programı Hazırlama Rehberine göre kamu idarelerinin performans hedefleri ya çıktılara ya da sonuçlara odaklı olmalıdır. İdarenin belirlediği 48 adet performans hedefinin 2 tanesinin çıktı/sonuç odaklı olmadığı tespit edilmiştir. Çıktı/sonuç odaklı olduğu tespit edilen 46 adet performans hedefinden 46 tanesinin stratejik hedefle ilgili olduğu

#### **B-Performans Göstergesinin İlgililiği**

Performans Programı Hazırlama Rehberinde gösterge; kamu idarelerince performans hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını ya da ne kadar ulaşıldığını ölçmek, izlemek ve değerlendirmek için kullanılan ve sayısal olarak ifade edilen araçlar şeklinde tanımlanmıştır.

Buna göre yapılan değerlendirmede, 2016 Mali Yılı Performans Programında yer alan 132 adet performans göstergesinin 129 tanesinin performans hedefiyle ilgili olduğu

### Ölçülebilirlik

Performans Programı Hazırlama Rehberinde; performans hedeflerinin, performans göstergeleri ile ölçülebilir olması gerektiği ifade edilmiştir. İlgililik kriterine göre ilgili olmadığı tespit edilen göstergeler ölçülebilirlik kriterine göre değerlendirmeye tabi tutulmamıştır. Dolayısıyla ilgili olduğu tespit edilen 129 adet performans göstergesinin tamamının ölçülebilir olduğu tespit edilmiştir.

### İyi Tanımlama

Ölçülebilirlik kriterine göre yapılan değerlendirme sonucu ölçülebilir olmadığı tespit edilen göstergeler iyi tanımlanma kriterine göre değerlendirmeye tabi tutulmamıştır. Dolayısıyla ölçülebilir olduğu tespit edilen 129 adet performans göstergesinin tamamının iyi tanımlanma kriterini karşıladığı kanaatine varılmıştır. Şeklinde değerlendirme yapılmıştır.

Bakanlığın 2016 Yılı Performans Programında yer alan, performans hedeflerini ve bu hedeflere ait gerçekleştirmeleri ölçen ve bunlara ilişkin performans bilgisi üreten veri kayıt sistemlerinin; üretilen performans bilgisi gerçekleştirmelerini doğru ve tam olarak yansıttığı, göstergenin tanımına dayalı olarak gerçekleştirmelerle ilgili olmayan hususları içermediği ve dahil edilmesi gereken herhangi bir hususu dışarıda bırakmadığı görülmüş ve bu nedenlerle incelenen veri kayıt sistemlerinin, hedefler ve göstergeler açısından performansın ölçülmesi ve raporlanması amacına uygun olduğu kanaatine varılmıştır. İdare Faaliyet Raporu'nun mevcudiyet, zamanlılık, tutarlılık, doğrulanabilirlik kriterlerini karşıladığı ancak sunum kriterini kısmen, geçerlilik/ikna edicilik kriterini ise büyük ölçüde karşılamadığı görülmüştür.” Tespitine yer verilmiştir.

Sonuç olarak; Stratejik Plan ile ilgili herhangi bir denetim bulgusu tespit edilmemiştir. Performans Programı ile ilgili 2 bulgu, Faaliyet Raporu ile ilgili 2 bulgu olmak üzere toplamda 4 bulgu tespit edilmiştir.

## ÖN MALİ KONTROL İŞLEMLERİ VE DİĞER FAALİYETLER

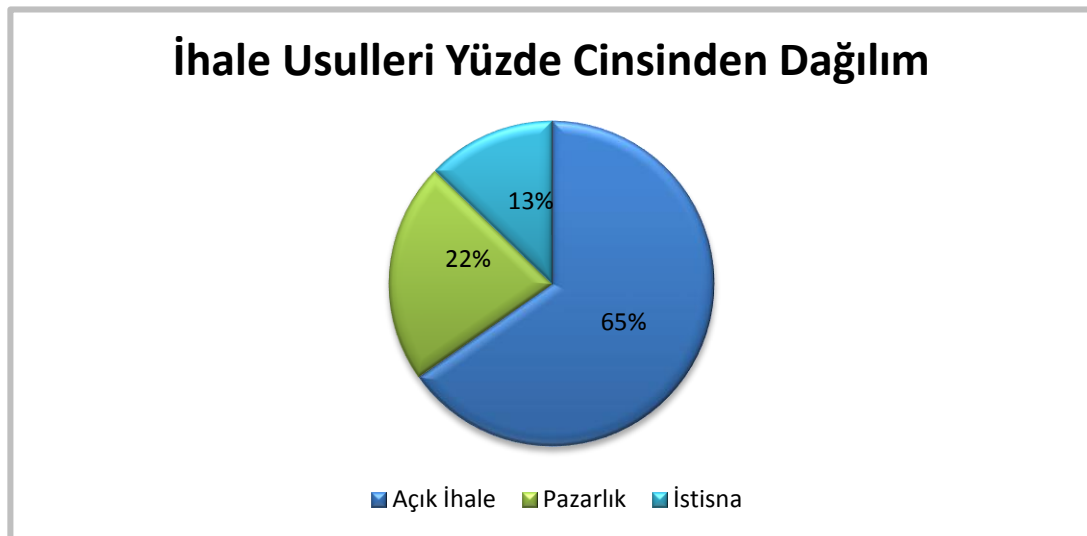
### TAAHHÜT EVRAKI VE SÖZLEŞME TASARILARININ ÖN MALİ KONTROLÜ

İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esasların 17' nci maddesi gereğince, Bakanlığımızda İhale Kanununa tabi olsun veya olmasın harcamayı gerektirecek taahhüt evrakı ve sözleşme tasarılarından tutarı **mal ve hizmet alımları için bir milyon Türk Lirasını, yapım işleri için üç milyon Türk Lirasını** aşanlar Strateji Geliştirme Başkanlığının ön mali kontrolüne tabidir.

Başkanlığımızca 2017 yılında toplam **141** adet taahhüt evrakı ve sözleşme tasarısının ön mali kontrolü yapılmıştır.



Başkanlığımıza ön mali kontrolü yapılmak üzere gönderilmiş olan taahhüt evrakı ve sözleşme tasarılarının **ihale usullerine göre** dağılımı aşağıdaki gibidir;



Ön mali kontrolü yapılan taahhüt evrakı ve sözleşme tasarılarının verilen görüşlere göre dağılımı aşağıdaki gibidir.



Uygun görülen 88 adet taahhüt evrakı ve sözleşme tasarısına “uygun görüş yazısı”, mevzuatına uygun olmayan 11 adet taahhüt evrakı ve sözleşme tasarısına “uygun olmayan görüş yazısı”, düzeltilebilecek nitelikte eksiklikleri bulunan 36 adet taahhüt evrakı ve sözleşme tasarısına eksikliklerin giderilmesi şartıyla “uygun görüş” yazısı düzenlenmiştir.

Ön mali kontrolü yapılmak üzere Başkanlığımıza gelen 1 adet taahhüt evrakı ve sözleşme tasarısı 696 sayılı KHK hükümleri uyarınca, 2 adet protokol taslağı da protokol imzalandıktan sonra gönderildiğinden ve 3 adet taahhüt evrakı ve sözleşme tasarısı ön mali kontrol sınırının altında olduğundan harcama birimine iade edilmiştir.

*2017 yılında ön mali kontrolü yapılan taahhüt evrakı ve sözleşme tasarılarında uygun görüş verilmeme veya şartlı uygun görüş verilme nedenleri:*

<i>İhale dokümanları arasında uyumsuzluk (Teknik şartname ile belirtilmiş olan yeterlik kriterine idari şartname ve ilanda yer verilmemesi)</i>
<i>İhaleye teklif veren isteklilerin teklif mektuplarının standart forma uygun olmaması (istekliler tarafından sunulan teklif mektuplarında “Ayrıca ihale tarihi itibarıyla mesleki faaliyetimizi mevzuatı gereği ilgili odaya kayıtlı olarak sürdürdüğümüzü ve ihalenin üzerimizde kalması halinde sözleşme imzalanmadan önce, bu durumu tevsik eden belgeleri 4734 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat ile ön yeterlik ve ihale dokümanında yer alan düzenlemelere uygun olarak İdarenize sunacağımızı taahhüt ediyoruz” ibaresinin olmaması)</i>
<i>İş deneyim belgelerinin bilgi eksikliği nedeniyle değerlendirilememesi (Sunulan iş deneyim belgesinin benzer iş kapsamında olup olmadığının anlaşılabilmesi, ihale komisyonlarınca iş deneyim belgesini tevsik edici bilgi ve belgelerin temin edilmeden işlem yapılması)</i>

<p><i>İdari şartnamede teklifi sınır değerin altında bulunanlardan açıklama isteneceğine yer verilmesine rağmen teklifi sınır değerin altında olanlardan açıklama istenmemesi</i></p>
<p><i>İş deneyim belgelerinin bilgi eksikliği nedeniyle değerlendirilememesi (iş deneyim belgesinin ihtiva ettiği işin bir bölümünün idari şartnamede belirtilen benzer iş tanımına uygun olduğu ancak benzer iş tanımına uygun olan kısmın parasal tutarı iş deneyim belgesinden anlaşılmadığından iş deneyim belgesinin istenen asgari tutarı sağlayıp sağlamadığının anlaşılabilmesi)</i></p>
<p><i>İş deneyim belgelerinin bilgi eksikliği nedeniyle değerlendirilememesi (Mesleki ve teknik yeterliğe ilişkin olarak sunulan diplomanın üzerinde bitirilen bölümün yazmaması)</i></p>
<p><i>Harcama birimleri tarafından yapılan ve harcama gerektiren protokollerde ilgili mevzuatlarına göre harcama yetkilisi yerine üst yöneticiye imza açılması</i></p>
<p><i>Yeterlilik kriterini taşıyan isteklinin ihale komisyonunca yanlış değerlendirme sonucu değerlendirme dışı bırakılması (İstekli tarafından sunulan iş deneyim belgesinin idari şartnamede belirtilen oranı sağladığı halde isteklinin değerlendirme dışı bırakılması)</i></p>
<p><i>Üzerinde ihale kalan isteklinin sunmuş olduğu iş deneyim belgesinin yeterlik kriterlerini sağlamaması</i></p>
<p><i>Üzerinde ihale kalan isteklinin sunmuş olduğu iş deneyim belgesinin mevzuatta belirtilen tarihten itibaren EKAP kaydının bulunma zorunluluğuna uygun şekilde düzenlenmemesi</i></p>
<p><i>Yapım işlerinde arsa tahsis süresinin dolması veya arsa tahsisinin yapılmaması</i></p>
<p><i>Gelecek yıllara yaygın yüklenmelerde işin süresinin üç yıldan fazla olarak belirlenmesi</i></p>
<p><i>İstekli tarafından sunulan iş deneyim belgesinin istenilen benzer iş grubuna ait olmaması</i></p>
<p><i>Üzerinde ihale kalan isteklinin teklif mektubunu imzalayan kişi ile %50 den fazla ortağının yasaklılık teyitlerinin yapılmaması ya da eksik yapılması</i></p>

<i>Değerlendirme dışı bırakılması gereken isteklinin değerlendirme dışı bırakılmaması</i>
<i>Ödeneği olmayan iş için ihaleye çıkılması</i>
<i>İlana yansıyan hususlar hakkında değişiklik yaparken düzeltme ilanı yapılmaması, sadece zeyilname ile düzeltme yapılması</i>
<i>İsteklilerce sunulan ve başka kurum ve kişilerce düzenlenen belgelerde, zorunlu asli unsurlar dışında belgeyi düzenleyen kurum veya kişilerden kaynaklanan bilgi eksikliklerinin bulunması -İhale komisyonunun mevzuatta belirtilen sürede kurulmaması</i>
<i>Ön mali kontrol yapılmak üzere gönderilen ihale dosyalarının Bakanlık ön mali kontrol işlemleri yönergesine uygun olarak hazırlanmaması</i>

## DİĞER ÖN MALİ KONTROL İŞLEMLERİ

### KADRO DAĞILIM CETVELLERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ

Personel Dairesi Başkanlığınca Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatı kadrolarında yapılması düşünülen tahsis ve tenkis talepleri, Maliye Bakanlığı ve Devlet Personel Başkanlığı ile uyum sağlandıktan sonra Başkanlığımızca 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine göre incelenerek onaylanmaktadır. Bu kapsamda 2017 yılında Personel Dairesi Başkanlığından gönderilen kadro dağılım (iptal/ihdas, tenkis/tahsis) cetvellerinin ön mali kontrolleri yapılarak onaylanmıştır.

### YAN ÖDEME CETVELLERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ

Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatında görev yapan personele ödenecek zam ve tazminatlara ilişkin yan ödeme cetvelleri Personel Dairesi Başkanlığınca hazırlanmakta ve Başkanlığımızca ön mali kontrolü yapılmaktadır.

2017 Yan Ödeme Kararnamesi ile 160 Seri No'lu Devlet Memurları Kanunu Genel Tebliği hükümlerine göre kontrol edilen ve uygun görülen yan ödeme cetvelleri onaylanarak Personel Dairesi Başkanlığı'na gönderilmiştir.

### SÖZLEŞMELİ PERSONEL SAYI VE SÖZLEŞMELERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ

Bakanlığımızda çalıştırılacak sözleşmeli personelin sayı ve sözleşmelerinin ön mali kontrolü Maliye Bakanlığı tarafından yıllık olarak vize edilen cetvellere ve tip sözleşmelere uygun olarak Başkanlığımızca yapılmaktadır.



## YURTDIŞI GÜNDELİKLERİNE DAİR KARARIN 5. MADDESİ KAPSAMINDAKİ GÖREVLENDİRMELERİN ÖN MALİ KONTROLÜ

İdareler, yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile bütçelerine yurtdışı geçici görevlendirmeler için tefrik edilen ödeneklerin etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasının sağlanması amacıyla Kararın 5 inci maddesi kapsamında yapılacak giderlerin gerçekleştirilmesinde azami özeni göstermekle yükümlüdürler.

Bu kapsamda idarelerin Mali Hizmetler Birimi 6245 sayılı Harcırah Kanunu'nun 34. Maddesi gereğince çıkarılan Yurtdışı Gündeliklerine Dair Kararın 5. Maddesi kapsamındaki işlemleri 5018 sayılı Kanun uyarınca ön mali kontrole tabi tutmak suretiyle limitlerin aşılmaması hususunu gözetmektedirler. 2017 yılında harcama birimleri Bakanlığımız Bütçesinin 03.3.3.01 ekonomik kodunda yer alan ödenek tutarının %30 nun (773.000,00\*%30=231.000,00 TL) aşılmayacağı konusunda Başkanlığımızca yazılı olarak bilgilendirilmiş, görevlendirme onayları alınmadan önce Başkanlığımızın koordinasyon parafına yer vermek suretiyle ön mali kontrol yönünden incelenerek ödenek limitlerinin takibi yapılmıştır.

## ÖDENEK GÖNDERME BELGELERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ

Başkanlığımızca 1966 adet ödenek gönderme belgesinin ve 120 adet tenkis belgesinin ön mali kontrolü yapılmıştır.

## ÖDENEK AKTARMA İŞLEMLERİNİN ÖN MALİ KONTROLÜ

Bakanlığımız harcama birimlerinden gelen, ödenek aktarma talepleri, 5018 sayılı Kanun, 2017 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu, 2017 Yılı Yatırım Programı ve ilgili Bütçe Uygulama talimatları/tebliğleri çerçevesinde İç Kontrol Daire Başkanlığınca incelenerek, uygun görülenler Müsteşarlık Makamının onayına sunulmuştur.

## DİĞER FAALİYETLER

### MALİ KONULARDA GÖRÜŞ VERMEK VE DANIŞMANLIK YAPMAK

5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununa dayanılarak hazırlanan, Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğe malî kanunlarla ilgili mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapma görevi Strateji Geliştirme Birimlerine verilmiştir.

Bu kapsamda Bakanlığın görev alanına giren mali konularda standartlar hazırlanmakta ve idarenin diğer idareler nezdinde takibi gereken mali iş ve işlemlerini yürütülmektedir. Harcama birimlerine mali konularda danışmanlık desteği verilerek mali mevzuata ilişkin gerek sözlü gerek yazılı görüş talepleri cevaplandırılmış, örnek görüşler Strateji Geliştirme Başkanlığının web sitesinde yayınlanmıştır. Bununla birlikte, Bakanlığımız birimlerinde uygulama birliği sağlamak, tereddütleri gidermek ve harcamaları kontrol altında tutmak amacıyla genel yazılar ve Genelgeler hazırlanarak Bakanlığımız web sitesinde yayınlanmıştır.

The screenshot shows the website of the Ministry of Environment, Urbanization and Climate Change (T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı). The header includes the ministry's logo and name. Below the header is a navigation menu with items: ANASAYFA, GÖREV, MİSYON-VİZYON, BİRİMLER, ORGANİZASYON ŞEMASI, BAĞLANTILAR, İLETİŞİM, and S.S.S. The main content area is titled "Diğer Görüşler" (Other Opinions). On the left, there is a sidebar menu with the following items: DÖNER SERMAYE İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ, STRATEJİ ÇALIŞMALARI, MEVZUAT, - GÖRÜŞLER, 6245 Sayılı Harcırah Kanununa İlişkin Görüşler, 657 Sayılı Kanuna İlişkin Görüşler, 5018 Sayılı KMYKK'na İlişkin Görüşler, Zam ve Tazminatlara İlişkin Görüşler, 4046 Sayılı Kanun Uygulaması Hakkında Maliye Bakanlığı Görüşleri, and Diğer Görüşler. The main content area lists several documents under the heading "Diğer Görüşler": Geçici Personele (4/C) Ek Ödemeye İlişkin Genel Yazı, Sözleşmeli Personele Ek Ödemeden Prim Kesintisi, 4/C Personeli Fazla Mesai, İhale Kararına Ait Damga Vergisi İadesi, Genel Sağlık Sigortası Primi, Hizmet Alımı ve Binek Araç Kiralamalarında Damga Vergisi, Sözleşmeli Personelin Sigorta Primi, Asgari Ücret Fiyat Farkı, Huzur Hakkı, Geçici Personele Emeklilik Tazminatı, and Geçici Personele Aile Yardımı. There are social media sharing buttons for "Tweet" and "Paylaş" (Share).

Malî kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmak amacıyla 25.01.2017 tarihinde yapılan Kamu İhale Mevzuatı değişiklikleri konusunda yapılan değerlendirmeler Bakanlık web sayfasında yayımlanmış ve harcama birimleri resmi yazı ile bilgilendirilmiştir

## 25.01.2017 Tarihinde Yapılan Kamu İhale Mevzuatı Değişiklikleri ve Değerlendirmeler

01.02.2017

Tweet

Paylaş

– Kamu ihale mevzuatında önemli değişiklikler yapılmış ve söz konusu değişiklikler 25.01.2017 tarihli ve 29959 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

– Bu kapsamda; ihale sürecinde görev alan personele söz konusu değişiklik ile ilgili bilgi vermek amacıyla Başkanlığımız tarafından değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. Bahsi geçen değerlendirme çalışmalarına aşağıdaki linklerden ulaşabilirsiniz..

⇒ Hizmet Alımı İhaleleri Uygumala Yönetmeliğinde Yapılan Değişiklikler

⇒ Yapım İşleri Uygumala Yönetmeliği

⇒ Mal Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği

⇒ Kamu İhale Genel Tebliği

⇒ Çerçeve Anlaşma İhaleleri Uygulama Yönetmeliği

⇒ Elektronik İhale Uygulama Yönetmeliği

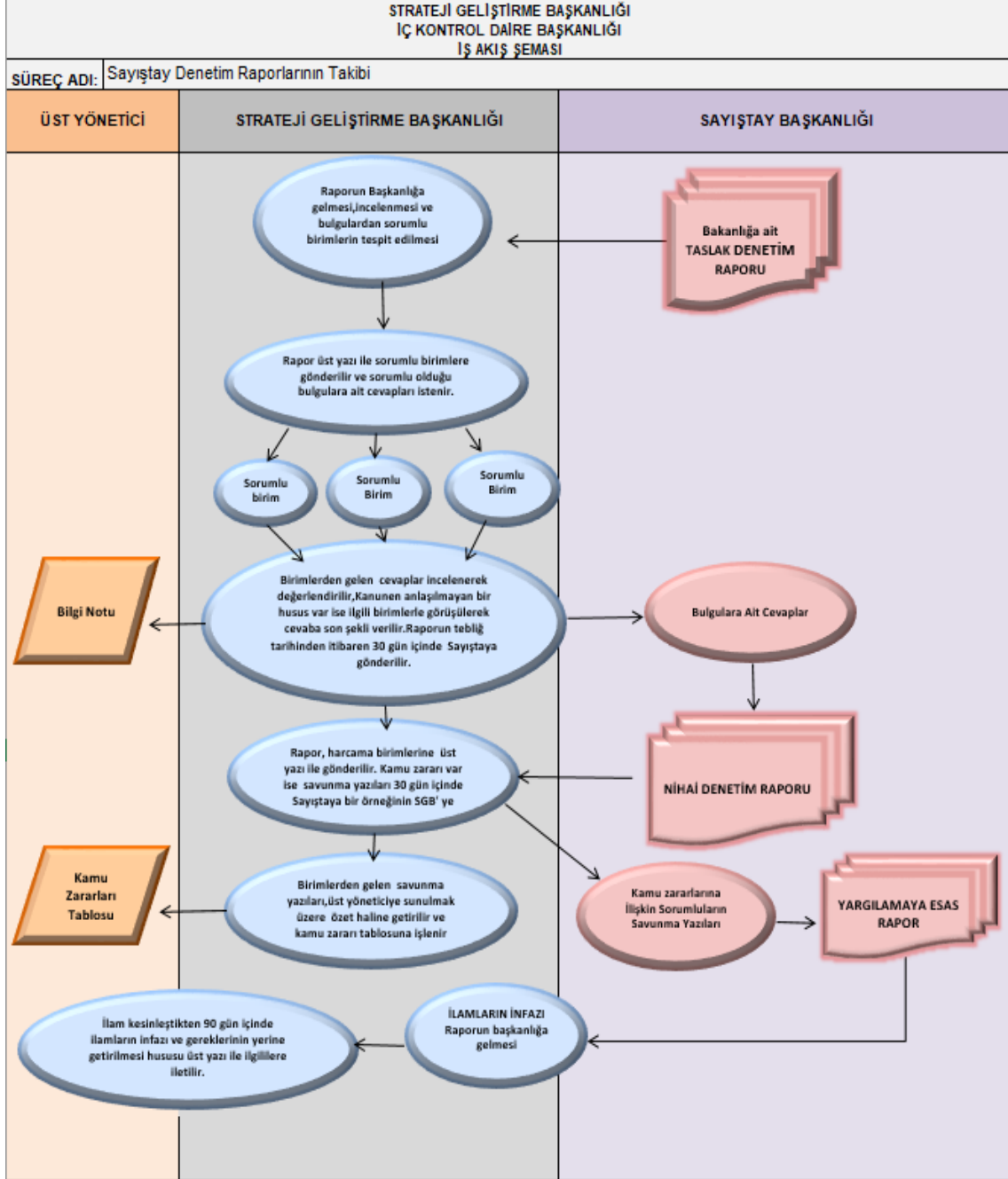
⇒ İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik

⇒ İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Tebliğ

## SAYIŞTAY DENETİM RAPORLARININ TAKİBİ

2017 yılında hesap verme sorumluluğu çerçevesinde Sayıştay Başkanlığı tarafından Bakanlığımız 2016 yılı faaliyet ve işlemleri denetime tabi tutulmuőtur. Sayıştay denetimleri sonucunda düzenlenen taslak denetim raporu harcama birimlerine dađıtılmıő ve sorumlu birimlerden gelen bulgulara ait cevap yazıları koordine edilerek Sayıştay Başkanlığına gönderilmiştir. Bulgularda yer alan Bakanlık hesap ve işlemlerinde tespit edilen hata veya eksiklikler ile ilgili olarak gerekli önlemlerin alındığına ve düzeltmeler yapıldığına dair belgeler düzenlenmiş ve yazışmalar yapılmış olup üst yönetici bilgilendirilmiştir.

Bakanlığımız taslak rapora ilişkin değerlendirmeleri ve açıklamaları sonucunda Sayıştay Başkanlığınca hazırlanan Nihai Denetim Raporu Bakanlığımıza gönderilmiş ve kamuoyuna duyurulmuştur. Tespit edilen 2016 yılına ait bulguları ve 2017 yılında izlemeye alınan bulguları içeren nihai denetim raporu hakkında birimlere bilgilendirme yazıları yazılmıştır. Tespit edilen bulgulara ilişkin gerekli değerlendirmeler yapılarak, düzeltilmesi gereken hususlar hakkında çalışmalar devam etmektedir.



## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların beklentilerini karşılamayı hedefleyen, ekip çalışmasını destekleyen, tüm süreçlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlayan bir yönetim felsefesidir. Bir kurumdaki tüm birimlerin kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve kalite iyileştirme çabalarını hizmet alan memnuniyetini de göz önünde tutarak hizmeti en verimli düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistemdir.

Bakanlığımızda TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) 10.02.2014 tarihli Bakanlık Makam Olur'u yürürlüğe konulmuştur.

Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesinde bir Kalite Koordinatörlüğü Birimi oluşturulmuş, söz konusu birim Merkez ve Taşra Teşkilatı birimlerinin kalite çalışmalarına rehberlik etmiştir.

Bakanlığımızda uygulamaya konulan Kalite Yönetim Sisteminin amacı, hizmeti zamanında gerçekleştirmek, hizmet sunumu esnasında oluşan hataları yok etmek veya olabilecek hataları önceden tespit etmek ve hataların tekrarlanmasını önlemek, müşteri beklenti ve istekleri ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmaktır.

Kalite çalışmalarının sağlıklı ve en doğru şekilde yürütülmesi amacıyla dokümantasyon çalışmaları yapılmış olup Kalite El Kitabı, Prosedürler, Talimatlar, Formlar ve Listeler hazırlanarak web adresine (<http://www.csb.gov.tr/projeler/kalite/>) yüklenmiştir.

Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu (ISO), her 5 yılda bir standartları gözden geçirmekte, ihtiyaçlar doğrultusunda revize etmekte ve ilgili taraflar için kullanışlı hale getirmektedir. Kurumların karşılaştığı zorlukların yıllar içinde farklılık göstermesi, kurumların iş yapma metodlarının değişmesi, hizmet alanların ve ilgili tüm tarafların beklentilerinin artması, bilgi erişiminin kolaylaşması revizyon ihtiyacını gündeme getirmiştir.

Bu çerçevede ISO 9001:2015 standardı ISO tarafından Eylül 2015'te yayımlanmış, Türk Standardı ise Türk Standartları Enstitüsü tarafından Ocak 2016'da yayımlanmıştır.

05.10.2017 tarihli Bakanlık Makam Olur'u Bakanlığımızda yürütülmekte olan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminden ISO 9001:2015 standardına geçiş çalışmaları başlatılmıştır. Bakanlığımızda İç Kontrol Sistemi ile koordineli bir şekilde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları 2018-2022 Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere uygun olarak devam etmektedir. Risk Tabanlı ISO 9001:2015 standardı risk yönetim sürecine olumlu katkısıyla birlikte sunulan hizmetlerin ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sürekliliği ve kalitesinin geliştirilmesi sağlanmaktadır.



ANASAYFA POLİTİKA, MİSYON VE VİZYON KYS DOKÜMANLARI **ORGANİZASYON ŞEMASI** BAĞLANTILAR BİRİMLER

**İÇ KONTROL SİSTEMİ**

- İç Kontrol
- Eylem Planları
- Raporlar
- Mevzuat
- Broşür ve Kitapçıklar
- Sunumlar
- Sözlük
- Etik Değerler

**Prosedürler**

- ◆ CSB-PRD-001 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-003 İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-004 UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-005 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-006 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-007 TASARIM VE GELİŞTİRME PROSEDÜRÜ
- ◆ CSB-PRD-008 HASSAS GÖREV TESPİT PROSEDÜRÜ

Tweet [Paylaş](#)



**İÇ KONTROL SİSTEMİ MERKEZ TEŞKİLATI**  
T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

# 2017 YILINDA GERÇEKLEŞTİRİLEN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMALARI

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili çalışmalar sürekli iyileştirme içerisinde 2017 yılında sürdürülmeye devam etmiştir.

## KALİTE HEDEFLERİ

2017 yılının ilk üç aylık döneminde Merkez ve Taşra Teşkilatı birimlerinde kalite hedefleri belirlenerek Bakanlık Kalite Koordinatörlüğüne gönderilmiştir. 2016 yılının gerçekleşen değerleri 2017 yılının mevcut değerleri olarak belirtilmiş, söz konusu mevcut değerler üzerinden 2017 yılı hedefleri oluşturulmuştur.

Söz konusu hedefler üçer aylık ya da altışar aylık dönemler itibariyle takip edilir, hedeften uzaklaşmaya neden olan olağan dışı bir durum gerçekleşmesi halinde mevcut hedef revize edilerek yeni haliyle kayıt altına alınır.

	<b>ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI</b> <b>MEKÂNSAL PLANLAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>KALİTE HEDEFLERİ FORMU</b>	Doküman Kodu	MPG-FRM-025
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/No	08.03.2016/01
		Sayfa No	1/2

**BİRİM ADI: MEKÂNSAL PLANLAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

HEDEF NO	HEDEFİN KONUSU	Mevcut Durum	Hedeflenen	Hedeflenen Tarih
1	İmar uygulamalarına ilişkin taleplerin performans kriterlerinde belirlenen sürede gerçekleştirme oranı arttırmak.	%90	%92	Aralık 2017
2	Kıyı kenar çizgilerinin onayına ve/veya aktarımına ilişkin taleplerin performans kriterlerinde belirlenen sürede gerçekleştirme oranı arttırmak.	%84	%88	Aralık 2017
3	Hali hazır Haritaya ilişkin taleplerin performans kriterlerinde belirlenen sürede gerçekleştirme oranı korumak.	%98	%99	Aralık 2017
4	Mekânsal Planlama genel Müdürlüğü Mevzuatı ile ilgili görüş verme sürelerinin kısaltılması.	13 gün	12 gün	Aralık 2017
5	İmar planı tekliflerinin performans kriterlerinde belirlenen sürede sonuçlandırma oranını arttırmak.	İmar pln.dai. %77 Kıyı alanları dai.%86	İmar Pln. Dai. %78 Kıyı alanları dai. %88	Aralık 2017
6	İmar planına esas jeolojik-jeoteknik etüt raporlarının inceleme ve onaylama süresinin kısaltılması.	%93	%95	Aralık 2017

.../.../20...

Hazırlayan Birim Kalite Koordinatörü	Onaylayan Mekânsal Planlama Genel Müdürü

CSB-FRM-005/00

## DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ

Kalite Yönetim Sisteminin en doğru şekilde yürütülmesi, personelin iş ve işlemlerinde kolaylığın gerçekleştirilmesi amacıyla hazırlanan ve Bakanlık kalite web adresine yüklenen dokümanların revizyon işlemleri yapılması ve söz konusu dokümanların güncelliğinin korunması çalışmalarına 2017 yılında da devam edilmiştir.

Ayrıca, Kalite Yönetim Sistemi kurulduğu andan itibaren birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerin ölçülmesi ve izlenmesi için yapılan söz konusu çalışmalar süreç izleme formları ile üçer aylık olarak kayıt altına alınmış, böylece birimlerin süreçlerini daha etkin ve verimli şekilde yürütmesi sağlanmıştır.

SIRA NO	DOKÜMAN KODU	DOKÜMAN ADI	YÜRÜRLÜK TARİHİ	REVİZYON NO				
				1. Tarih	2. Tarih	3. Tarih	4. Tarih	5. Tarih
1	CSB-KEK	KALİTE EL KİTABI	19.09.2014					
<b>PROSEDÜRLER</b>								
1	CSB-PRD-001	DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
2	CSB-PRD-002	KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
3	CSB-PRD-003	İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
4	CSB-PRD-004	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
5	CSB-PRD-005	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
6	CSB-PRD-006	YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
7	CSB-PRD-007	TASARIM VE GELİŞTİRME PROSEDÜRÜ	19.09.2014					
8	CSB-PRD-008	HASSAS GÖREV TESPİT PROSEDÜRÜ	03.06.2015					
<b>PROSESLER</b>								
1	AKD-PRS-001	ALAN DÖNÜŞÜM PROSESİ	19.09.2014					
2	AKD-PRS-002	SATINALMA PROSESİ	19.09.2014					
3	ABY-PRS-001	AB PROJE ONAYLAMA PROSESİ	19.09.2014					
4	ABY-PRS-002	AB İHALE PROSESİ	19.09.2014					
5	ABY-PRS-003	AB SÖZLEŞME UYGULAMA	19.09.2014					
6	CBS-PRS-001	COĞRAFI BİLGİ SİSTEMİ PROSESİ	19.09.2014					
7	CBS-PRS-002	SATINALMA PROSESİ	19.09.2014					
8	ÇED-PRS-001	ÇED YETERLİLİK VE LABORATUVAR BELGELENDİRME PROSESİ	19.09.2014					
9	ÇED-PRS-002	ÇEVRE DENETİMİ, YETKİLENDİRİLEN LABORATUVARLARIN DENETİMİ PROSESİ	19.09.2014					
10	ÇED-PRS-003	ÇEVRE İZİN VE LİSANS PROSESİ	19.09.2014					

FRM-CSB-032/01

## TETKİK FAALİYETLERİ

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, 18.01.2017 tarihli ve 340 sayılı Müsteşarlık Makamı Olur'u ile 06-17 Şubat 2017 tarihleri arasında Bakanlığımız Merkez Teşkilatında iç tetkikler gerçekleştirilmiş ve sürecin başarılı bir şekilde tamamlanması sağlanmıştır.

Taşra Teşkilatında ise 10.04.2017-21.04.2017 tarihleri arasında iç tetkikler yapılmış ve sürecin sağlıklı yürütülmesi, personelde kalite yönetim sistemi farkındalığının oluşması, personelin bilgi düzeyinin artırılması amacıyla Bakanlık kalite çalışanları tarafından destek sağlanmıştır.

İl Müdürlüklerinde gerçekleşen iç tetkik programlarında Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili doküman kontrolü yapılmış, eksiklik var ise tamamlanması ya da hatalı bir doküman var ise revize edilerek düzeltilmesi yönünde rehberlik yapılmıştır.

Ayrıca, söz konusu İl Müdürlüklerimizin laboratuvarları, arşivleri ile diğer fiziki durumları denetlenmiş, herhangi bir eksiklik var ise düzeltilmesi telkin edilmiştir.

Bakanlığımız TSE EN ISO 9001-2008 dış tetkikleri Merkez Teşkilatında 16-17.03.2017 tarihleri arasında, Taşra Teşkilatı 08-10.05.2017 tarihleri arasında yapılarak kapanış toplantısı ile sonuçlandırılmıştır. TSE yetkilileri, Kalite Yönetim Sisteminin Bakanlığımızda uygulanmasına ilişkin memnuniyetlerini ifade ederek, TSE EN ISO 9001-2015 versiyona geçiş için hazırlık çalışmalarının yöntemi konusunda tavsiyelerde bulunmuşlardır.



The screenshot shows the website of the T.C. Ministry of Environment, Urbanization and Climate Change. The main navigation bar includes 'ANASAYFA', 'KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ', 'KAMU HİZMET STANDARTLARI', 'TAŞRA TEŞKİLATI YAPISI', and 'İL HİDÜRLÜĞÜ UYGULAMALARI'. The main content area features a news article titled 'Kalite Yönetim Sistemi Gözetim Tetkiki Öncesinde İl Müdürlüklerimizde Değerlendirme Toplantıları Gerçekleştirildi'. Below the article, there are sections for 'HABERLER' and 'DUYURULAR' with a list of recent news items and announcements.



## EĞİTİM FAALİYETLERİ

ISO 9001:2015 standardına geçiş sürecindeki çalışmalarını etkin ve verimli bir şekilde yürütmek amacıyla Strateji Geliştirme Başkanlığınca Kasım 2016'da İlbank Sosyal Tesislerinde, Bakanlığımız Merkez Teşkilatı birimlerinden gelen katılımcılarla birlikte "Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi" ile "Risk Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi Eğitimi" gerçekleştirilmiştir. Uygulamalı olarak gerçekleştirilen eğitimde iş ve işlem süreçleri üzerinde durulmuş, söz konusu süreçler üzerinden risklerin nasıl belirleneceği hususuna değinilmiştir.

20.01.2018 (Merkez Teşkilat) ve 24.02.2018 (Taşra Teşkilatı) tarihlerinden itibaren TS EN ISO 9001:2008 belgeleri geçerliliğini yitirecek olup Türk Standartları Enstitüsü tarafından, TS EN ISO 9001:2008 versiyonunda belgelendirilmiş olan kurumların, en geç 14 Eylül 2018 tarihine kadar TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna geçişini tamamlaması gerekmektedir.

Bu kapsamda Kasım ve Aralık 2017'de Merkez ve Taşra Teşkilatında kalite yönetim sisteminde görev yapan 196 personele ISO 9001:2015 standardına geçiş süreci konusunda 2 gün temel eğitim 2 gün çalıştay/uygulama eğitimi olmak üzere 4 gün süreli kapsamlı bir eğitim düzenlenmiş süreçler ile iş akış şemaları örnekler üzerinden anlatılmıştır. Söz konusu eğitime "İç Tetkik" eğitimi de eklenerek Bakanlığımızdaki iç tetkikçi sayısı artırılmıştır.





## BAKANLIĞIMIZDA PERSONEL VE HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETLERİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması, vatandaşların kamu yönetiminden kaliteli hizmet taleplerinin artması, yönetimde açıklık, kamu hizmetlerinden yararlananların karar alma sürecine daha çok katılmak istemesi gibi gelişmeler kamu yönetimlerini, vatandaş odaklı bir yaklaşımı benimsemeye yöneltmektedir. Bu açıdan yönetimin kamu hizmetlerinde kaliteyi hedef alması artık bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu amaçla, hizmet verilen kitle ile bu hizmeti sunan kurum personelinin, faaliyet alanlarına ilişkin görüş değerlendirmelerini almak çok farklı ve faydalı bakış açılarının yakalanması sağlamaktadır. Değerlendirme sonuçları ise yeni değişim ve dönüşüm fırsatları sunmaktadır.

Aynı zamanda, çalışanlarımızın motivasyonunu ve kuruma bağlılıklarını yüksek tutmak Bakanlığımızın öncelikli hedefleri arasındadır. Bu amaçla, Personelin çalışırken ihtiyaç duydukları imkanlar tanınmalı, işin etkin ve verimli yürütülmesi amacıyla gerekli ortamın sağlanmasına azami gayret gösterilmektedir.

Bu sebeple, Bakanlığımız 2016 yılı Personel ve Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu yayımlanmıştır. Raporda yer alan verilere bu bölümde kısaca yer verilecektir.

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI

Merkez ve taşra teşkilatı hizmet alan memnuniyetleri farklı yöntemlerle hesaplanmıştır. Merkez teşkilatının memnuniyet oranları ALO 181 hizmetleri kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda hizmet alana geri dönüş yapılarak memnuniyetleri sorulmuştur. Çağrı yoluyla hizmet verilen sektörlere ilişkin memnuniyet oranları hesaplanmıştır.

<b>MERKEZ HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI KARŞILAŞTIRMASI</b>			
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Ç.E.D Çalışmaları</b>	<b>81,07%</b>	<b>84,96%</b>	<b>91,21%</b>
<b>Çevre Yönetimi</b>	<b>84,93%</b>	<b>85,92%</b>	<b>90,16%</b>
<b>Kentsel Dönüşüm</b>	<b>90,62%</b>	<b>91,77%</b>	<b>93,32%</b>
<b>Mesleki Hizmetler</b>	<b>90,05%</b>	<b>89,12%</b>	<b>93,45%</b>
<b>Mekânsal Planlama</b>	<b>72,80%</b>	<b>77,43%</b>	<b>81,45%</b>
<b>Yapı İşleri</b>	<b>74,37%</b>	<b>84,47%</b>	<b>94,65%</b>
<b>Tabiat Varlıklarını Koruma</b>	<b>81,90%</b>	<b>80,30%</b>	<b>90,90%</b>

## PERSONEL MEMNUNİYETİ SONUÇLARI

Personel memnuniyet anketlerini 2017 yılında Personel Daire Başkanlığı hazırlamıştır. Anketler intranet üzerinden merkez ve taşra teşkilatı personeline 52 soru sorularak değerlendirilmiştir. Bakanlık genelinde ankete katılanların sayısı 2579'dur. Tüm merkez ve taşra teşkilatı dâhil bakanlık çalışanlarının sorulara verdiği cevaplar sonucunda genel memnuniyet oranı %60,09 olarak hesaplanmıştır.

Bölüm	Sorular	Memnuniyet Düzeyi %
Çalışma Koşulları	Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	61,73
	Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	66,11
	Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	63,55
	Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	63,71
	Mediko-Sosyal hizmetlerinden	53,07
	Servis olanaklarından	55,54
	Yemekhane hizmetlerinden	58,52
Etkili İletişim	Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	65,86
	İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	59,37
	Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	66,60
	Yöneticilere ulaşılabilirlikten	68,44
	Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından	58,20
Gurur Duyuma ve Potansiyelini Kullanma	Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	70,83
	Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	58,98
	Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	59,35
	Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	63,56
	Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	55,64
	Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	55,60
	Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	56,95
	Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden	55,55
Hedef Belirleme, Yetkinlik ve Performans Yönetimi	Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	64,16
	Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	63,44
	Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	57,10
	Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	56,85
Tatmin, Katılım, Bağlılık	Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	57,30
	Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	62,21
	Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	49,27
	Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	55,28
Yetkinlik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme	Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	63,17
	Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin arttırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	59,02
	Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından	57,82
	Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından	58,05
Yönetim	Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından	57,69

	Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	63,89
	Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden	59,57
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	62,74
	Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	60,18
	Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	58,36
	Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	61,05
	Görüş ve düşüncelerini, karşısındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	60,17
	İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden	57,92
	İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından	60,01
	Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden	60,96
	Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından	60,45
	Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından	60,21
	Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından	58,46
	Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından	59,34
	Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından	60,04
	Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden	60,31
	Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden	60,00
	Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından	57,54
	Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden	59,53
<b>GENEL</b>	<b>Genel Toplam</b>	<b>60,09</b>

EN YÜKSEK MEMNUNİYET DUYULAN 3 SORU	Memnuniyet Oranları
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	70,83
Yöneticilere ulaşılma kolaylığından	68,44
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	66,60

EN DÜŞÜK MEMNUNİYET DUYULAN 3 SORU	Memnuniyet Oranları
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	49,27
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	53,07
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	55,28

TAŞRA TEŞKİLATI	2015 YILI MEMNUNİYET ORANLARI	2016 YILI MEMNUNİYET ORANLARI	2017 YILI MEMNUNİYET ORANLARI	YILLAR BAZINDA MEMNUNİYET ORANLARI DEĞİŞİMİ (%) (2016-2017)
Adana Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,2	% 65,7	% 60,0	-5,8
Adıyaman Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,6	% 67,8	% 60,1	-7,7
Afyon Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,6	% 66,8	% 70,9	4,1
Ağrı Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 54,3	% 59,6	% 73,1	13,5
Aksaray Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,8	% 56,3	% 55,6	-0,7
Amasya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 72,5	% 43,8	% 57,2	13,4
Ankara Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 62,9	% 66,3	% 60,6	-5,7
Antalya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,4	% 62,1	% 60,3	-1,8
Ardahan Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,2	% 61,8	% 60,8	-1,0
Artvin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 75,8	% 68,2	% 63,8	-4,4
Aydın Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 67,1	% 62,8	% 59,8	-2,9
Balıkesir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,9	% 65,7	% 59,7	-6,0
Bartın Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 70,5	% 60,2	% 62,1	1,9
Batman Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 72,5	% 64,3	% 56,2	-8,1
Bayburt Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,6	% 60,5	% 51,4	-9,1
Bilecik Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 53,7	% 50,4	% 68,0	17,6

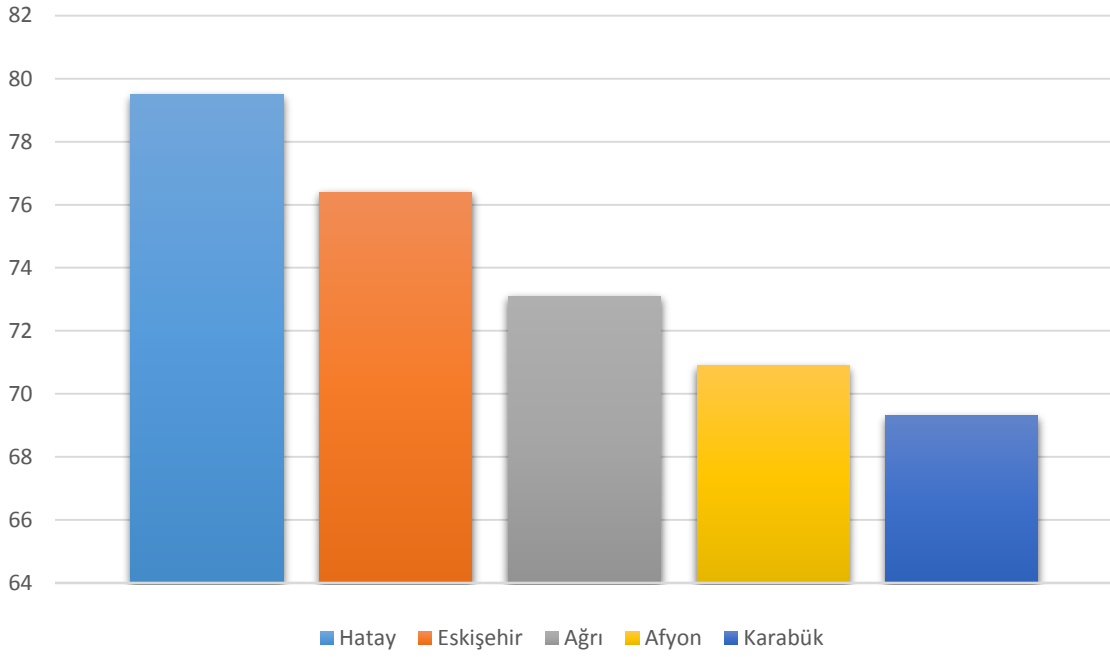
Müdürlüğü				
Bingöl Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,4	% 62,6	% 66,0	3,4
Bitlis Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 54,8	% 60,1	% 60,1	0,0
Bolu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,4	% 57,1	% 59,5	2,3
Burdur Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,1	% 64,8	% 64,9	0,0
Bursa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 53,1	% 57,7	% 56,1	-1,6
Çanakkale Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,1	% 58,0	% 44,4	-13,7
Çankırı Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 61,0	% 52,2	% 50,1	-2,1
Çorum Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,4	% 55,7	% 65,0	9,3
Denizli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,5	% 69,5	% 62,4	-7,1
Diyarbakır Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,2	% 64,2	% 64,3	0,1
Düzce Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,4	% 54,8	% 63,6	8,8
Edirne Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 41,9	% 70,7	% 59,5	-11,2
Elazığ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 54,7	% 62,2	% 64,9	2,8
Erzincan Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,6	% 65,1	% 57,2	-8,0
Erzurum Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,8	% 61,8	% 53,3	-8,5
Eskişehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 67,7	% 69,2	% 76,4	7,2
Gaziantep Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,7	% 61,3	% 58,6	-2,7
Giresun Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 68,9	% 66,9	% 63,7	-3,2
Gümüşhane Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,0	% 52,6	% 58,1	5,5
Hakkari Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 52,0	% 65,6	% 63,9	-1,7
Hatay Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,6	% 70,4	% 79,5	9,1
Iğdır Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,8	% 65,6	% 60,6	-5,0
Isparta Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,0	% 60,4	% 63,8	3,4
İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 55,8	% 58,6	% 51,5	-7,1
İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,2	% 62,4	% 61,1	-1,3

Müdürlüğü				
Kahramanmaraş Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,2	% 59,2	% 48,2	-11,1
Karabük Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 72,8	% 69,1	% 69,3	0,2
Karaman Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,7	% 52,7	% 56,3	3,7
Kars Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,8	% 59,3	% 52,3	-7,0
Kastamonu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,5	% 59,9	% 56,0	-3,8
Kayseri Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 59,2	% 59,3	% 56,2	-3,1
Kırıkkale Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 68,4	% 62,2	% 63,6	1,4
Kırklareli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 61,9	% 57,5	% 59,4	1,9
Kırşehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 76,2	% 71,0	% 65,3	-5,7
Kilis Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,0	% 59,2	% 48,1	-11,2
Kocaeli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,3	% 56,4	% 62,3	5,9
Konya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,3	% 61,2	% 57,5	-3,7
Kütahya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 68,9	% 62,8	% 63,6	0,8
Malatya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,8	% 59,3	% 55,9	-3,4
Manisa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 78,3	% 59,5	% 68,0	8,5
Mardin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 74,9	% 64,9	% 61,3	-3,7
Mersin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	-	% 61,5	% 55,0	-6,5
Muğla Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,7	% 63,3	% 63,5	0,2
Muş Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,7	% 58,0	% 55,9	-2,1
Nevşehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,6	% 56,3	% 59,5	3,1
Niğde Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 69,7	% 55,0	% 54,1	-1,0
Ordu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 86,8	% 60,8	% 63,0	2,2
Osmaniye Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,2	% 66,5	% 66,6	0,1
Rize Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,3	% 59,2	% 59,5	0,3
Sakarya Çevre ve Şehircilik	% 60,2	% 61,2	% 58,2	-3,0

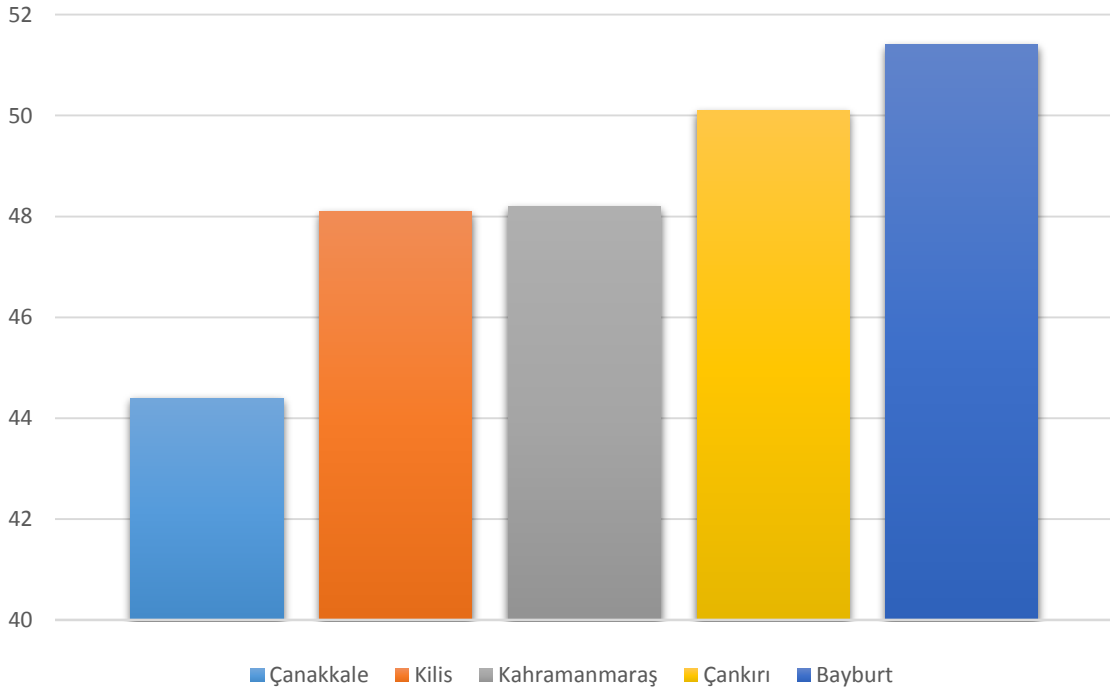
İl Müdürlüğü				
Samsun Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 76,3	% 60,8	% 59,4	-1,4
Siirt Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 77,0	% 69,3	% 69,3	0,0
Sinop Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 59,9	% 62,2	% 61,4	-0,9
Sivas Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü		% 59,2	% 57,0	-2,3
Şanlıurfa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 62,6	% 60,3	% 62,1	1,9
Şırnak Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 70,4	% 62,8	% 54,6	-8,2
Tekirdağ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 61,7	% 54,1	% 59,0	4,9
Tokat Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 83,4	% 59,9	% 56,2	-3,7
Trabzon Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 67,6	% 62,1	% 61,1	-1,1
Tunceli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 69,0	% 64,8	% 60,0	-4,8
Uşak Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,2	% 54,8	% 68,1	13,3
Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 56,5	% 65,8	% 58,3	-7,5
Yalova Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,8	% 63,3	% 60,4	-2,8
Yozgat Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 69,2	% 58,7	% 56,4	-2,4
Zonguldak Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,6	% 63,5	% 60,3	-3,2
<b>TAŞRA TEŞKİLATI GENEL MEMNUNİYET ORANI</b>	<b>% 64,9</b>	<b>% 61,3</b>	<b>60,4</b>	<b>-% 3,6</b>



## 2017 Yılı En Yüksek Memnuniyet Oranına Sahip 5 İl Müdürlüğü



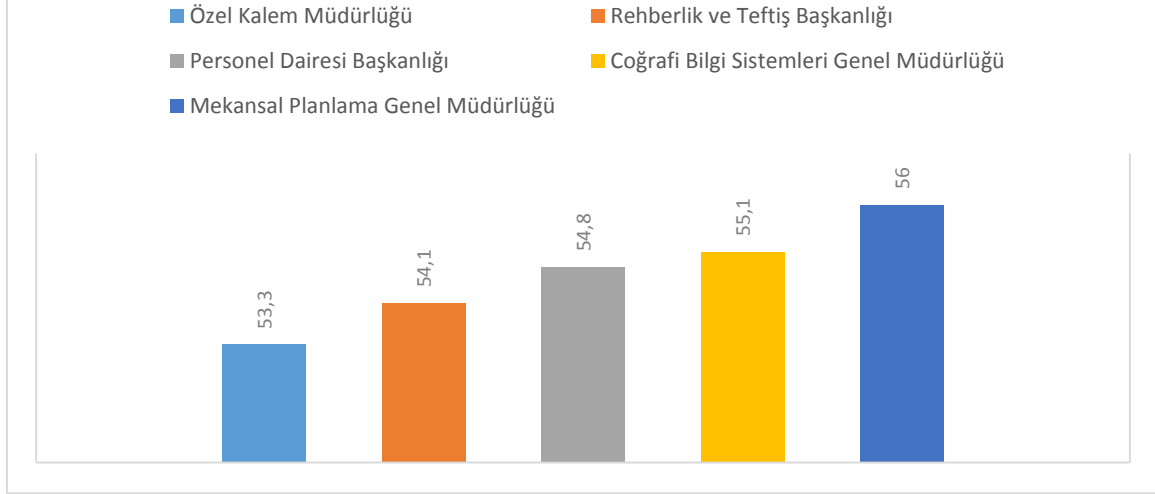
## 2017 Yılı En Düşük Memnuniyet Oranına Sahip 5 İl Müdürlüğü



MERKEZ TEŞKİLATI	MEMNUNİYET ORANLARI	MEMNUNİYET ORANLARI
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	% 58,1	% 53,3
REHBERLİK VE TEFTİŞ BAŞKANLIĞI	% 51,4	% 54,1
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	% 58,7	% 63,5
PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 48,3	% 54,8
EĞİTİM VE YAYIN DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 60,3	% 61,8
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI	% 55,9	% 56,9
DIŞ İLİŞKİLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 55,3	% 69,9
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	% 62,3	% 57,9
YÜKSEK FEN KURULU BAŞKANLIĞI	% 50,0	% 59,1
MEKANSAL PLANLAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 51,0	% 56,0
ÇEVRE YÖNETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 58,4	% 58,4
ÇED, İZİN VE DENETİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,1	% 58,5
YAPI İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,3	% 59,3
ALTYAPI VE KENTSEL DÖNÜŞÜM HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 60,9	% 57,3
MESLEKİ HİZMETLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,8	% 57,4
COĞRAFİ BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 51,5	% 55,1
AVRUPA BİRLİĞİ YATIRIMLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 60,5	% 59,6
TABİAT VARLIKLARINI KORUMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 57,6	% 57,2
BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER BAŞKANLIĞI	- -	% 59,2



## 2017 YILI EN DÜŞÜK MEMNUNİYET ORANINA SAHİP 5 BİRİM



### ALO 181 ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ

Alo 181 Çevre ve şehircilik Bakanlığı Çağrı Merkezi; 01.01.2013 tarihinde Trabzon'da Alo 181 Çevre ve Şehircilik Hattı adı altında hizmete açılmıştır.

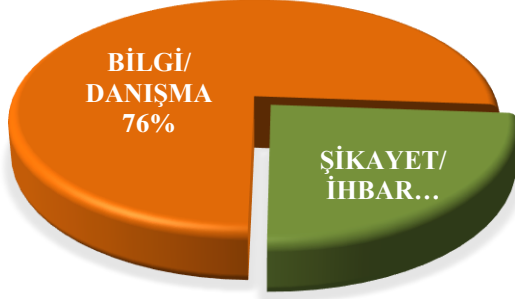
Alo 181'in bünyesinde 15.09.2014 tarihinde lokasyonu Ankara'da olan Tapu ve Kadastro Çağrı Merkezi eklenerek Alo 181 Çevre Ve Şehircilik Bakanlığı Ve Tapu Kadastro Çağrı Merkezi adını almıştır. Alo 181 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve Tapu Kadastro Çağrı Merkezi Trabzon ve Ankara illerinde olmak üzere 2 lokasyonda Bakanlığımızın mevzuatını kapsayan tüm konularda tüm Türkiye'ye 7/24 hizmet vermektedir. Vatandaşlarımız Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerine, Tapu ve Kadastro Müdürlüklerine gitmeden birçok konuda Alo 181'den bilgi alabilir, şikâyet ve ihbarda bulunabilirler.

Modern yönetim anlayışı çerçevesinde vatandaşa sunulan Alo 181 hizmeti, çevre sorunları, hava kirliliği, su kirliliği, toprak kirliliği, radyoaktif kirlilik, Çevresel Etki Değerlendirme, İzin-Lisans ve Tabiat Varlıkları, yapı denetim, çevre ve şehir planları, inşaat ve müteahhitlik konularında ile Tapu ve Kadastro alanında gelen her türlü bilgi, ihbar ve şikâyetleri çözüme kavuşturmak ve sunulan bu hizmetlerin kalitesini arttırmak, iş ve işlemlere hız kazandırmak, vatandaşlarla faydalı, etkin ve iyi bir iletişim içinde olmaya çalışmayı amaçlamaktadır.

Alo 181 Çağrı Merkezinin hedefi, en hızlı ve etkin çalışan, sorun çözen çağrı merkezi olarak Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıkları Çağrı Merkezleri içerisinde örnek gösterilen Çağrı Merkezi olmaktır.

Alo 181 Çağrı Merkezi hizmet vermeye başladığı 01.01.2013 tarihinden 30.09.2017 tarihine kadar gelen çağrılarla ilgili özet veriler aşağıdaki gibidir.

## ÇEVRE ÇAĞRILAR BİLDİRİM TİPİNE GÖRE ORANSAL DAĞILIMI



Çevre alanında gelen çağruların %76'sı bilgi alma ve dayanışma için gelirken, %24'ü şikâyet ve ihbar için gelmiştir.

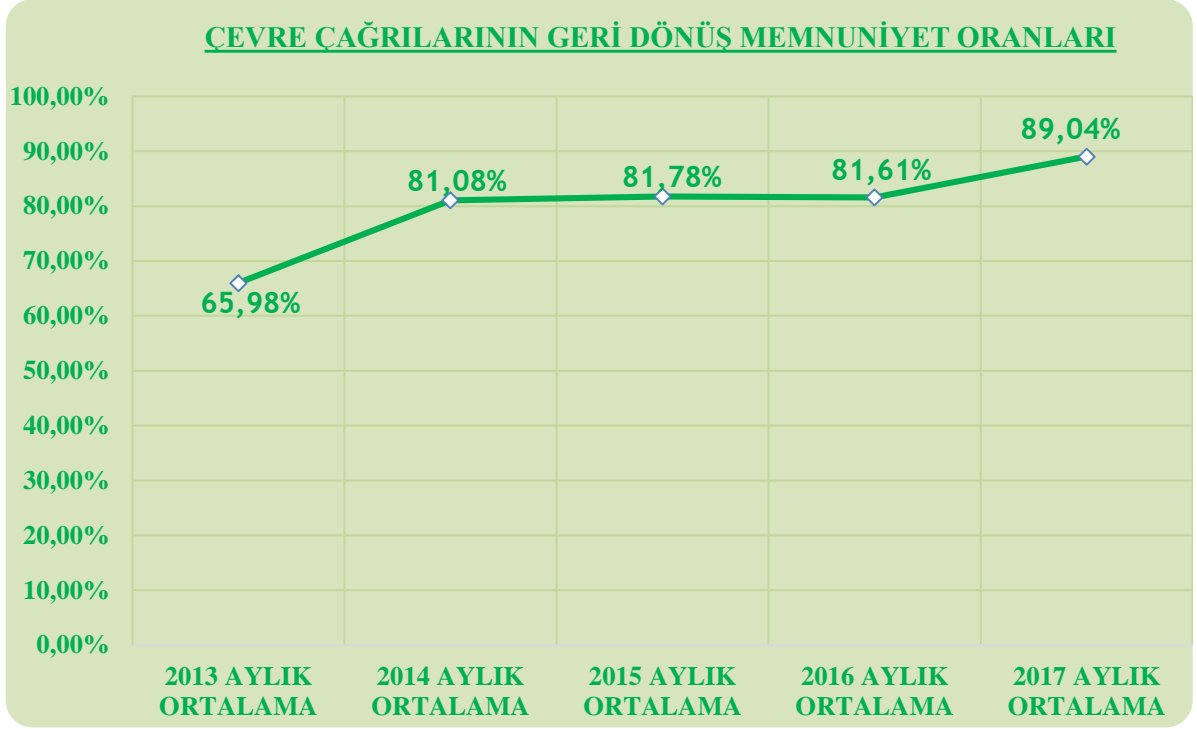
## ÇEVRE ÇAĞRILARI



2013 yılından 2017 yılına gelindiğinde geri dönüş memnuniyet oranlarının ciddi bir artış gösterdiği anlaşılmaktadır.

## YILLARA GÖRE AYLIK GERİ DÖNÜŞ MEMNUNİYET ORTALAMALARI

2013 yılından 2017 yılına gelindiğinde geri dönüş memnuniyet oranlarının ciddi bir artış gösterdiği anlaşılmaktadır.



## ŞEHİRCİLİK ÇAĞRILARININ BİLDİRİM TİPİNE GÖRE ORANSAL DAĞILIMI



Şehircilik alanında gelen çağrıların %99'u bilgi alma ve dayanışma için gelirken, %1'i şikâyet ve ihbar için gelmiştir.

ŞİKAYET/  
İHBAR...

## ŞEHİRCİLİK ÇAĞRILARI



## YILLARA GÖRE AYLIK GERİ DÖNÜŞ MEMNUNİYET ORTALAMALARI

Şehircilik alanında geri dönüş memnuniyet oranı 2017 yılında %90,42 ye yükselmiştir.

