



T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü

Sayı : 71188846/ 54903  
Konu : Belediyelerde 7 gün 24 saat Esasına  
Göre Hizmet Verilmesi Hk.

06/03/2019

GENELGE

2019/04

Anayasa'nın 127 inci maddesinde yerel yönetimlerin; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileri olduğu, kuruluş ve görevleri ile yetkilerinin, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenleneceği hüküm altına alınmıştır.

Bu kapsamda; yerel yönetimlerin görev, yetki ve sorumlulukları 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun olmak üzere çeşitli kanunlarla belirlenmiştir.

5393 sayılı Kanunda belediyelerin görev, yetki ve sorumlulukları belirlenirken temel ilke olarak sunulacak hizmetin “mahalli ve müşterek” nitelikte olması esası benimsenmiş olup bu hizmetlerin yürütülmesi amacıyla belediyelerce her türlü faaliyet ve girişimde bulunulabileceği hüküm altına alınmıştır.

Aynı Kanunda, **belediye hizmetlerinin, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulacağı, hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemlerin uygulanması gerektiği esası getirilmiştir.**

Bununla birlikte, kamu hizmetlerinin sunulmasında “süreklilik” esas olup hizmetlerin kesintisiz olarak yürütülmesi kamu yararının sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Vatandaşlarımızın yerel yönetimlerden aldığı hizmetlerin zamanında ve en uygun yöntemlerle sunulması, hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaş memnuniyetinin en üst seviyeye çıkarılması Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi yerel yönetim anlayışının da temel unsurlarından birisidir.

Yerel yönetimler tarafından hali hazırda zabıta, itfaiye, su ve kanalizasyon ile cenaze ve defin hizmetleri gibi niteliği gereği 7 gün 24 saat esasına göre kesintisiz olarak yürütülen hizmetlerin yanında günümüzün gelişen ve değişen şartları çerçevesinde özellikle büyükşehirlerimizde çalışma saatlerinin esneklik göstermesi, 24 saat esasına göre çalışan birçok iş yerinin bulunması, kent yaşamının 24 saate yayılması gibi nedenlerle hizmet sunumunda sürekliliğin sağlanması ve bu bağlamda farklı hizmetlerin de 7/24 esasına göre yürütülmesi kamusal bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmış bulunmaktadır.

Bu bağlamda; belediyelerimizin söz konusu ihtiyaç ve gelişmelere uygun olarak hizmet sunum yöntemlerini yapılandırmaları gerekmektedir.

Bu itibarla;

- Vatandaşlarımızın talep, şikayet ve başvurularının 7 gün 24 saat kesintisiz olarak kabul edilmesine imkan sağlayacak tedbirlerin (beyaz masa uygulaması, çağrı merkezi, elektronik ortamda başvuruların alınması, personel görevlendirilmesi ve benzeri uygulamalar) tüm belediyelerce alınması;
- Belediyeler tarafından yürütülen hizmetlerin niteliği ve sunumuna ilişkin beklentiler ile ihtiyaçlar göz önüne alınarak **belirlenecek hizmetlerin 7 gün 24 saat esasına göre kesintisiz olarak yürütülmesi** gerekmektedir.

Yukarıda yer verilen açıklamalar çerçevesinde; konunun iliniz dâhilindeki yerel yönetimlere duyurularak uygulamanın ivedilikle yürürlüğe konulması ve uygulama sonuçlarının Bakanlığımıza ([yerelbilgi@csb.gov.tr](mailto:yerelbilgi@csb.gov.tr)) gönderilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.



Murat KURUM  
Bakan

Dağıtım: 81 İl Valiliğine