T.C.
EDİRNE İL ÖZEL İDARESİ
Genel Sekreterlik

Sayı : M.22.0.İÖİ.0.70.00.00-659-1787 21/02/2013
Konu : Dilek ve Şikayet Kutusu hk.

VALİLİK MAKAMINA

İdaremizde bulunan dilek ve şikayet kutularının açılması ile dilek ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin olarak hazırlanan aşağıdaki talimatı olurlarınıza arz ederim.

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, Edirne İl Özel İdaresi dilek ve şikayet kutularının açılması ile kutulardaki dilek ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu talimat Edirne İl Özel İdaresi dilek ve şikayet kutularının açılması ile kutulardaki dilek ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin faaliyetleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULUK

Üst Yönetici: Dilek ve şikayetlerin esas yönünden değerlendirilmesinden, soruşturma/araştırma/inceleme yapılacakların tespit edilmesinden ve soruşturma/araştırma/inceleme yaptırılmasından sorumludur.

Genel Sekreter / Genel Sekreter Yardımcısı / İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü: İl Özel İdaresinden sorumlu Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı ve İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü dilek ve şikayet kutularının açılmasından, açma tutanağının tanzim edilerek imzalanmasından, dilek ve şikayetlerin biçim yönünden değerlendirilmesinden ve değerlendirme cetvelinin hazırlanarak üst yöneticiye sunulmasından sorumludur.

4.UYGULAMA

a) İl Özel İdaresi hizmet binası A ve B bloklarına 2'şer adet dilek ve şikayet kutusu konulur.

b) Kutular mezkur binalarda zemin katı birinci kata bağlayan merdiven ile birinci katı ikinci kata bağlayan merdiven çıkışındaki karşı duvarlara monte edilir.

c) Kutular her cuma günü saat 16.00' da Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı ve İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü tarafından açılır.

d) Açma işleminin yapılabilmesi için Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı ve İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdüründen az 2' sinin bulunması şarttır. Aksi takdirde açma işlemi ertesi gün aynı saatte tekrarlanır. Tekrarlama işlemi en fazla 3 (üç) gün sürer. Üçüncü açma işleminde de en az iki kişi hazır bulunmadığı takdirde, durum hazırdakiler tarafından üst yöneticiye bildirilerek, üst yöneticinin vereceği karar doğrultusunda işlem tesis edilmesi sağlanır.

e) Kutuların içeriği Ek-1 Dilek ve Şikayet Kutusu Açma Tutanağına geçirilerek komisyon tarafından imza altına alınır. Dilek ve şikayetlerin ilk değerlendirmesi kutuyu açanlar tarafından yapılır. İlk değerlendirme biçimsel açıdan yapılır ve bu kapsamda Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuatta yer alan hükümler çerçevesinde işleme konulabilirliği tespit edilir.

f) Yapılan tespitler neticesinde işleme konulacaklara ilişkin Ek-2 Dilek ve Şikayetlere Ait İlk Değerlendirme Cetveli tanzim edilerek, takip eden ilk iş gününde Üst Yöneticiye sunulur.

Not: Bu evrak 5070 Sayılı Kanun gereğince E-İMZA ile imzalanmıştır.

g) Üst yönetici ek-2 Dilek ve Şikayetlere Ait İlk Değerlendirme Cetveli ve ilgili belgeleri esas yönünden inceleyerek değerlendirir ve soruşturma/araştırma/inceleme yapılacakları tespit ederek gerekli talimatları verir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Ek-1 Dilek ve Şikayet Kutusu Açma Tutanağı
Ek-2 Dilek ve Şikayetlere Ait İlk Değerlendirme Cetveli

Ahmet ÇETİN
Genel Sekreter

Uygun görüşle arz ederim.
8../02/2013

Dr. Ayhan ÖZKAN
Vali Yardımcısı

O L U R
21/02/2013

Hasan DURUER
Vali

EKLER :
Dilek ve Şikayet Kutusu Açma Tutanağı
Dilek ve Şikayetlere Ait İlk Değerlendirme Cetveli

.../02/2013 Büro Pers. S. TATLICIOĞLU
.../02/2013 Gen.Sekr.Yrd. A. UĞUR

Not: Bu evrak 5070 Sayılı Kanun gereğince E-İMZA ile imzalanmıştır.