



## BALIKESİR İLİ DURSUNBEY BELEDİYESİ SOSYAL HİZMET VE YARDIM YÖNETMELİĞİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Genel Esaslar

##### Amaç

**MADDE 1 - (1)** Bu yönetmelik, dar gelirli, yoksul, muhtaç durumda bulunan, kadın, çocuk, yaşlı, mülteci, öğrenci, şehit ve gazi ailelerine kimsesiz ve engellilere. doğal afetlere maruz kalan ve etkilenen vatandaşlarımıza bütçe imkânları dâhilinde yapılacak ayni ve nakdi yardımlar ile kadın ve bakım evi açılması, meslek ve beceri kazandırma ve diğer sosyal hizmetlerin yürütülmesine dair usul ve esasları belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

##### Kapsam

**MADDE 2 - (1)** Bu yönetmelik, Belediye ve mücavir alan sınırları içinde belediye tarafından yapılacak sosyal hizmetler ve yardımların şekli ile bu hizmet ve yardımlardan faydalanan durumda olanları kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3 - (1)** Bu yönetmelik, 03.07.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (b) bendi, 15 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi ile 60 inci maddesinin 1 inci fıkrasının (i) bendi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 - (1)** Bu yönetmelikte geçen;

- a) Ayni Yardım: Yiyecek, giyecek yakacak, kırtasiye, hasta bezi, çocuk bezi, havalı yatak, ev eşyası ile rehabilitasyon amaçlı protez araç gereçleri ile sosyal yardım tespit raporuyla müracaatçının ihtiyacına göre verilecek her türlü mal ve malzeme yardımını,
- b) Belediye: Dursunbey Belediyesini,
- c) Belediye Başkanı: Dursunbey Belediye Başkanını,
- ç) Belediye Meclisi: Dursunbey Belediye Meclisini,
- d) Birim: Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğünü
- e) Muhtar: Dursunbey Mahalle Muhtarlarını,
- f) Nakdi Yardım: Bu yönetmelik kapsamında yapılacak para veya para yerine geçebilen alışveriş ve benzeri çek, akıllı kart, alışveriş kredi kartı, kart kontörü ve benzeri kartları,
- g) Sosyal Hizmet ve Yardım: Bu yönetmelikte belirtilen şartları taşıyan kişilere yapılacak ayni ve nakdi yardımlar ile hizmetleri,
- ğ) Sosyal Yardım Tespit Raporu: Yönetmelik kapsamında yardım için başvuranın ekonomik ve sosyal durumunun ilgili müdürlük ve Zabıta tarafından tespitini içeren raporu,
- h) Yönetmelik: Dursunbey Belediyesi Sosyal Hizmet ve Yardım Yönetmeliğini ifade eder.
- ı) Dar Gelirli: Aylık toplam geliri asgari ücretin, büyükşehir belediyesi sınırları dâhilinde iki katını, diğer belediyelerde bir buçuk katını geçmeyen aileyi,
- i) Muhtaç: Her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden az olan kimseler muhtaç kabul edilir,
- j) Yoksul: Aylık gelirleri yardım yapılacak yıl içinde Asgari Ücret Tespit Komisyonunca tespit edilen net asgari ücretin en fazla yarısı kadar gelire sahip olan kişiler, ifade eder.

## **Genel esaslar**

**MADDE 5 - (1)** Belediye bu yönetmelikte belirtilen şartları taşıyan kişilere yardımda bulunabilir.

**(2)** Yardım uygulamalarına ait genel esaslar şunlardır:

- a) Belediye aynı ve nakdi yardımlarda bulunur. Bu amaçla bütçeye her yıl ödenek konur.
- b) Sosyal yardım programlarının uygulanmasında muhtaç çocuk ve ailesi, muhtaç engelli ve muhtaç yaşlı öncelikli değerlendirilir. Yardım talebinin Belediye imkânları ile karşılanamayacak derecede fazla olması halinde öncelikler; muhtaç olma derecesi, aciliyet durumu ve müracaat sırası esas alınarak belirlenir.
- c) Sosyal yardım uygulamalarında, muhtaç durumda bulunan kişilerin en kısa sürede kendi imkânları ile geçinebilecekleri bir hale gelebilecekleri hizmeti sağlama anlayışı içinde bulunulması esastır.
- ç) Yardımlardan daha önce faydalanmış olmak bir hak doğurmaz.
- d) Sosyal hizmetlerin yürütülmesi ve sunulmasında hiçbir ayırım gözetilemez.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Yardım Esasları ve Sosyal Yardımlardan Yararlanacak Olanlar**

#### **Yardım esasları ve yardımlardan yararlanacak olanlar**

**MADDE 6 - (1)** Belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde ikamet eden muhtaç kişilere öncelik verilmek suretiyle ödeneklerin yeterliliği ölçüsünde bu hizmetlerden aşağıda belirtilen kişiler yararlanır.

- a) Hiçbir sosyal güvencesi olmayan ve/veya sosyal güvencesi olup da asgari düzeyde geçinmekte güçlük çeken kişi ve aileler,
- b) Evinde yemek yapamayacak durumda olan düzenli ve sağlıklı beslenme sorunu yaşayan muhtaç kişiler,
- c) Muhtaç yaşlı ve engelliler,
- ç) Doğal afetler nedeniyle muhtaç duruma düşen aileler veya yakınlarını kaybederek kimsesiz ve korunmasız kalmış kişiler,
- d) Olağanüstü bir felaket, hastalık veya kaza geçirerek belirli bir süre kendisinin ve geçindirmekle yükümlü bulunduğu aile fertlerinin temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak durumda olanlar, hayati tehlike arz eden ve ameliyat gerektiren durumlarla karşılaşan kişiler ile ekonomik yoksunluğu nedeniyle kendisini geçindiremeyecek durumda olan muhtaç kişiler,
- e) Belediye tarafından Sosyal yardım tespit raporuna dayanılarak yapılacak değerlendirmede yardıma ihtiyacı olduğuna karar verilenler,
- f) Maddi sorunlarla karşılaşarak eğitimini devam ettiremeyecek duruma düşen ve/veya zorlanan orta öğretim ve yükseköğretim öğrencilerine ailesi Dursunbey’de ikamet etmek kaydıyla burs niteliğinde olmayan geçici ve karşılıksız nakdi yardım yapılır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Sosyal Yardım Hizmeti Alacak Olanların**

#### **Müracaatı, Tespiti, İncelenmesi ve Değerlendirilmesi**

##### **Müracaat şekli**

**MADDE 7 - (1)** Yardım talebinde bulunmak isteyenler, dilekçeyle Belediye’ye başvurabilirler. Müracaatlar muhtaç kişilerin kendisi tarafından yapılacağı gibi zabıta, polis gibi kolluk kuvvetleri, muhtar, vatandaşlar ve dernekler tarafından da yapılabilir. Ayrıca basında çıkan haberler de ihbar olarak değerlendirilir.

#### **Müracaatların tespiti, incelenmesi ve değerlendirilmesi**

**MADDE 8 - (1)** Sosyal yardım hizmeti almak üzere müracaatta bulunan muhtaç kişiler hakkında en az 2 (iki) Kültür ve Sosyal İşler Birimi görevlisi ile 1 (bir) Zabıta görevlisi tarafından kişinin Vatandaşlık numaraları ve nüfus cüzdanı bilgileri kullanılarak İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün kimlik paylaşım sistemi ( KPS ),ve E-Belediye, Sosyal

Güvenlik Kurumu ( SGK ) - Hizmet sorgulama ekranı üzerinden kimlik, sosyal güvence ve yardımlardan yararlanıp yararlanmadığına ilişkin bilgileri ile ikametgâhı ve çevresi incelenerek Sosyal Yardım Tespit Raporu hazırlanır.

(2) Nakdi yardım başvurularını içeren evraklar müdürlükçe Sosyal Yardım Tespit Raporu ile birlikte değerlendirilmek üzere Sosyal Yardım Değerlendirme Kuruluna gönderilir.

(3) Yönetmelikte belirtilen kişilerce yapılan müracaatlarda, müracaatçının ne tür yardım modelinden yararlanacağı Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu üyeleri tarafından belirlenir ve muhtaçların onurlarını zedelemeyecek şekilde gizli olarak değerlendirilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulunun Tanımı, Görev ve Yetkileri**

#### **Sosyal yardım değerlendirme kurulunun tanımı, görev ve yetkileri**

##### **MADDE 9 –**

(a) Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu, Belediye Başkanının görevlendireceği bir Başkan Yardımcısı, Meclis Kararı ile belirlenmiş Sosyal İşler Komisyonu üyeleri ile belediyede sosyal hizmet ve yardımlardan sorumlu birim sorumlusundan oluşur.

(b) Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu, bu yönetmelik hükümlerine göre nakdi yardım başvurusu alınmış olup Belediye tarafından Sosyal Yardım Tespit Raporu hazırlanmış muhtaç kişilerin durumlarını değerlendirerek yardım yapılmasının uygun olup olmadığına, uygun bulunması durumunda yapılacak yardımın miktarı, süresi ve şekli ile ilgili uygunluk kararı verir, (EK:1)

(c) Yardım komisyonunca, Yönetmeliğin 8 inci maddesi doğrultusunda müracaatta bulunan vatandaşlar hakkında düzenlenen raporda yer alan aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurularak yardımın yapılıp yapılmamasına karar verilir.

- 1) Ailenin bireylerinin iş durumu.
- 2) Ailenin net gelirleri.
- 3) Barınma ve eşya durumu.
- 4) Ailede yaşayan kişilerin sayısı ve kimlik bilgileri.
- 5) Ailedeki öğrenim gören kişi sayısı.
- 6) Medeni hali.
- 7) Engelli durumu.
- 8) Başka kurumlardan alınan yardımlar.
- 9) Taşınır ve taşınmaz mal durumu.
- 10) Ailede yaşayan kişilerin sağlık durumları.

(d) Belediye tarafından yapılacak yardımlara ilişkin olarak oluşturulacak ve bu Yönetmeliğin eki kabul edilen ekonomik derece puan kriterleri doğrultusunda yapılacak değerlendirme sonucu her muhtaç kişi için verilen puanlar derecelendirilerek, puan miktarına göre yardımlar yapılır. Yardımlar, Sosyal Yardım Komisyonunca yapılan derecelendirme sonucunda 100 puan üzerinden, en yüksek puan alandan başlamak üzere, büyükten küçüğe sıralanarak yapılır.

(e) Yapılacak yardımların miktarı Belediye Meclisi tarafından her yıl belirlenir. Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında belirlenen kriterler çerçevesinde (EK-1) yardım komisyonunca yapılan derecelendirme neticesinde 100 puan üzerinden;

- 1) 0–50 Puan arası yardım uygun değil,
- 2) 51-65 Puan arası azami net asgari ücretin yüzde 200 fazlası oranına kadar nakdi veya aynı yardım,
- 3) 66–80 Puan Arası azami net asgari ücretin yüzde 250 fazlası oranına kadar nakdi veya aynı yardım,
- 4) 81–100 Puan Arası azami net asgari ücretin yüzde 300 fazlası oranına kadar nakdi veya aynı yardım olarak yapılabilir.

(f) Kurulun sekreteryaya işleri Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü tarafından yapılır. Kurulun Başkanı ilgili Birimin Belediye Başkan yardımcısıdır.

(g) Değerlendirme Kurulunun toplantı ve karar yeter sayısı üye tam sayısının salt çoğunluğudur.

(h) Değerlendirme Kurulu, kurul başkanının çağrısı veya kurul üyelerinin en az üçünün talebi üzerine gerekli oldukça toplanır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Yardım Türleri, Sosyal Yardımlardan Faydalanma ve Gerekli Belgeler

#### Yardım türleri

**MADDE 10 - (1)** Nakdi yardımlar;

a) Belediye dar gelirlilere, muhtaç, yoksul, kimsesiz, özürllüer, öğrenciler, afetzedeler ve asker ailelerine sosyal, sağlık, eğitim, barınma ve ekonomik sorunların çözümüne yardımcı olabilmek amacıyla nakdi yardımda bulunabilir.

b) Yardımların insan onurunu zedelemeyecek koşullarda sunulması için Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu görüşü ile nakdi yardım yapılabilecek kişi ve ailelere, temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere para yerine geçebilen alışveriş vb. çek, akıllı kart, kart kontörü vb. kart dağıtılabılır. Bu çekler veya kartlar ile alışveriş yaptırmayı, hizmet vermeyi kabul eden gerçek veya tüzel kişiler ile sözleşmeler yapılır. Bu sözleşmelerde bulunan hükümler çerçevesinde alınan mal ve hizmetin bedeli ödenir.

c) Maddi sorunlarla karşılaşarak eğitimini devam ettiremeyecek duruma düşen ve/veya zorlanan ilköğretim, orta öğretim ve yükseköğretim öğrencilerine burs niteliğinde olmayan geçici ve karşılıksız nakdi yardım yapılabilir. Yardım, ihtiyaç sahibi üniversite öğrencilerine Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü üzerinden, ortaöğretim öğrencilerine bankaya açtırılacak hesap üzerinden yapılır.

ç) Yapılacak nakdi yardımların miktarı ve süresi müdürlüğün teklifi üzerine veya re'sen Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu tarafından muhtaçlık durumu dikkate alınarak değerlendirilir.

d) Afetlerden zarar görenlere Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu tarafından belirlenecek miktarda nakdi yardım yapılabilir.

e) Nakdi yardımlar bütçede belirtilen miktar doğrultusunda belirlenen kişi sayısı sınır kabul edilerek gerçekleştirilir. Nakdi yardımlara ilişkin hedeflenen kişi sayısı yıl içerisinde bir veya birkaç kez başvuru dönemi açılarak tamamlanabilir.

f) Nakdi yardımlar, Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulu'nun uygunluk kararı, harcama yetkilisi ve belediye başkanının onayı ile yapılır.

(2) Aynı yardımlar;

a) Bu yönetmelik kapsamında sosyal yardımlardan yararlanma hakkına sahip bulunan kimselere gıda, sıcak yemek, süt, yakacak, giyecek, kırtasiye, ilaç, genel sağlık sigortası kapsamında bulunmayan veya genel sağlık sigortası kapsamında bulunduğu halde tıbbi araç ve gereçlerin Sosyal Güvenlik Kurumunca karşılanmadığı belgelendirilen kişilere yardımda bulunulabileceğini, kent içi-dışı ulaşım, içme suyu, engellilerin kullanımına yönelik araç-gereç ve protezler ile kitap ve öğrenci tören kıyafetleri ve benzeri aynı yardımlarda bulunulabilir.

b) İlk ve orta öğretim öğrencilerine yönelik aynı yardımlar için okul müdürlükleri veya Milli Eğitim Müdürlüklerince öğrencinin ihtiyaç sahibi olduğunun resmi yazı ile bildirilmesi yeterlidir.

c) Doğal afet, yangın, su baskını vb. sebeplere dayanan konut hasarları gibi durumlarda tamir, bakım ve onarım yardımları yapılabilir.

ç) Aynı yardımlar bir defada veya periyodik olarak yapılabilir.

d) Aynı yardımlar belediye başkanının vereceği onay ile yapılır.

#### Sosyal yardımlardan faydalanma

**MADDE 11 – (1)** Belediye tarafından sosyal yardım karşılığı yapılan aynı ve nakdi yardımlar karşılıksızdır. Aynı ve nakdi nitelikteki sosyal yardımlardan bu Yönetmelik esaslarına göre muhtaçlığı tespit edilen kişiler ve aileler faydalanır. Sosyal yardımların yapılmasında kişilerin diğer kaynaklardan elde ettikleri yardımlar dikkate alınır.

(2) Yapılan incelemeler sonucunda yardım almaya hak kazananlar yıllık olarak başvurularını yenileyeceklerdir. Başvurusu kabul edilerek yardım almaya hak kazanan ihtiyaç sahipleri bir dahaki başvuru döneminde başvurusunu yenilemediği takdirde yardım hakkını kaybeder.

(3) Yardım süresi dolan evden çıkamayacak durumda bulunan engelli ve yaşlılar ise başvuru döneminde Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğüne işlemlerinin evlerinde yürütülmesi için yardım talebinde bulunabilirler.

(4) Başvuru sonrasında yardım almaya hak kazanan kişinin bir (1) yıllık süre içerisinde mali durumunda herhangi bir değişiklik olması halinde değişikliği belediyeye ibraz etmesi zorunludur. Aksi halde belediye tarafından yardım süresi içerisinde yapılan araştırmalar sonucunda değişikliğin tespit edilmesi halinde yapılan yardımların bedeli, ilgisinden tahsil edilerek hakkında yasal işlem yapılır.

### **Gerekli belgeler**

**MADDE 12 – (1)** Sosyal yardım hizmeti alacak olan muhtaç kişilerden aşağıdaki belgeler istenir;

a) Dilekçe,

b) Belediyece hazırlanan tahkikat bilgi formu (Ek 3).

(2) Zaruri nedenlerle muhtaçlık durumunu belgelendiremediği sosyal yardım tespit raporu ile belirlenen kişilere Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulunun uygun görmesi halinde, başka belge istenmeksizin yardım yapılabilir.

### **Aynı yardımlarda satın alma işlemleri**

**MADDE 13 – (1)** Hizmet ve yardımlarda kullanılacak mal, hizmet ve malzemelerin alımında 04.01.2002 tarih ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümleri uygulanır.

### **Aynı yardımların dağıtımı**

**MADDE 14 – (1)** Belediye tarafından bu yönetmelik kapsamındaki kimselere dağıtılmak üzere Kamu İhale Kanunu hükümlerine göre alımı gerçekleştirilen veya sosyal yardımlarda kullanılmak üzere Belediyeye bağışlanan gıda, yakacak, giyecek, kırtasiye malzemesi ve benzeri aynı yardımlar, belediye personeli ve gönüllüler aracılığıyla belediye araçları veya hizmet alım yöntemiyle kiralanan araçlar ile muhtaç ve yoksul kişilere en uygun yöntemlerle dağıtılır.

(2) Gerektiğinde muhtarlar, sivil toplum örgütleri ve gönüllüler ile yapılacak işbirliğinin, İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği göre yürütülecektir.

(3) Aynı yardımların taşınması için üçüncü şahıslardan hizmet alımı yapılabilir. Ancak dağıtım Belediye personeli tarafından veya Belediye personelinin gözetiminde yapılır.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Sosyal Yardımların Verilmesi ve Kesilmesi**

#### **Sosyal yardımların verilmesi**

**MADDE 15 - (1)** Sosyal yardımlar için her yıl bütçe imkânları ölçüsünde yeterli kaynak ayrılır. Bu kaynaklar muhtaç kişilere aynı ve nakdi yardım karşılığı sosyal hizmet ve yardım olarak adaletli bir şekilde dağıtılır.

#### **Sosyal yardımların kesilmesi**

**MADDE 16 - (1)** Aynı ve nakdi yardımlar geçici yardımlardır. Kişilerin yaşam standartlarında iyileşme olması, ölüm ve gaiplik durumunda bu yardım kesilir. Yanlış ve yalan beyanda bulunarak sahte evrakla sosyal yardım hizmeti alanların bu durumlarının tespit edilmesi halinde yardım kesilir ve o kişi bir daha sosyal yardım hizmetlerinden yararlandırılmaz. Yardım alanların gerçeğe aykırı ve yanıltıcı beyanda bulunduğu tespit edilmesi halinde yapılan yardımların kesilmesi ve geri alınması yanında, cezai müeyyidelerin uygulanmasında genel hükümlerine göre hareket edilecektir. Ayrıca gerçeğe aykırı ve yanıltıcı beyanlarda bulunarak yardım alanlardan, yapılan yardımların “kanuni faizi ile” geri alınacaktır.

Aynı ve nakdi yardımlardan faydalanan ihtiyaç sahibinin;

(a) Ölümü,

(b) Türk Vatandaşlığından çıkması, çıkarılması, vatandaşlık hakkını kaybetmesi,

(c) Muhtaçlığın kalkması,

(ç) Kadın ve erkeğin evlenmesi nedeniyle muhtaç durumdan çıkması,

- (d) Hemşerilik vasfını kaybetmesi,  
(e) Geçerli bir mazeret olmaksızın verilen yardımın üç ay aralıksız alınmaması,  
(f) Sakatlığı nedeniyle aynı ve nakdi yardım almakta iken durumlarına uygun iş bulması, hallerinde yardım kesilir.
- (2) Aynı ve nakdi yardım hizmetlerinin yürütülmesinde uygulamanın devamlı takibi esastır. Sürekli yardım edilen kişinin durumu, periyodik olarak takip edilir ve kişinin maddi durumu ile ilgili ayrıntılı bilgi ve belge toplanması yoluna gidilir. Kişinin yardım almadan hayatını sürdürebileceği maddi şartlara sahip olduğunun tespit edilmesi halinde yardım, bu durumun ortaya çıktığı tarihi izleyen aybaşından itibaren kesilir.

## **YEDİNCİ BÖLÜM** **Engelliler Merkezleri**

### **Engelli merkezleri ve hizmet birimleri**

**MADDE 17-** (1) Belediye, engellilerle ilgili bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri vermek üzere müdürlük bünyesinde engelliler merkezi ve bu merkeze bağlı engelliler hizmet birimlerini oluşturabilir.

(2) Engelliler merkezi; doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle oluşan engelini ortadan kaldırmak veya engelliliğinin etkilerini mümkün olan en az düzeye indirmek, engelliye yeniden fiziksel, zihinsel, psikolojik, ruhsal, sosyal, meslekî ve ekonomik yararlılık alanlarında başarabileceği en üst düzeyde yetenekler kazandırarak; evinde, işinde ve sosyal yaşamında kendine ve topluma yeterli olabilmesi ve engellinin toplum ile bütünleşmesi amacıyla gerekli koruyucu, tıbbî, meslekî, eğitsel, rekreasyonel ve psiko-sosyal hizmetleri bu merkez bünyesinde oluşturulacak engelli hizmet birimleri ve diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde yürütmeye çalışır.

(3) Engelliler hizmet birimlerinin kuruluş, görev, yetki, sorumluluk ve işleyişine ilişkin usul ve esaslar hakkında, İçişleri Bakanlığınca hazırlanacak Tebliğ/Yönerge/Yönetmelik hükümleri uygulanır.

(4) Bu birimler, faaliyetlerini engellilere hizmet amacıyla kurulmuş vakıf, dernek ve bunların üst kuruluşlarıyla işbirliği hâlinde sürdürürler. Belediye, Belediye Meclisinin kararı üzerine yapacağı anlaşmaya uygun olarak, engellilere yönelik faaliyetlerle ilgili engelliler dernek ve vakıfları ile ortak hizmet projeleri gerçekleştirebilir.

(5) Belediye; Engellilere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla, İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular.

### **Sevgi Evi Misafirhanesi / Bakım Evi**

**MADDE 18-** (1) Belediye zabıta ve Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğünce tespit edilen her yaşta barınmaya ve bakıma ihtiyacı bulunan aşağıda belirtilen kabul şartlarını yerine getiren kişilerin, rehabilitasyonları ve topluma yeniden kazandırılmaları sağlanır.

Bakım evi müracaat belgeleri ve kabul şartları:

1. Başvuru dilekçesi
2. Ön görüşme formu
3. Sosyal araştırma raporu
4. Değerlendirme Kurulu uygunluk görüşü
5. Sağlık raporu

### **Meslek ve beceri kazandırma kursları**

**MADDE 19-** (1) İlçemiz genelindeki işsiz veya herhangi bir mesleği bulunmayan vatandaşlara meslek ve beceri kazandırmak amacıyla, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, dernekler, vakıflar ve 07.06.2005 tarih ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu kapsamına giren meslek odaları ve sivil toplum

kuruluşları ile ortak hizmet projeleri gerçekleştirilebilir, bu amaçla meslek ve beceri kazandırma kursları açılabilir.

## **SEKİZİNCİ BÖLÜM** **Dosya İşlemleri ve Tutanaklar**

### **Dosya işlemleri**

**MADDE 20 - (1)** Sosyal yardım talebinde bulunan herkese bir dosya açılır ve tüm evrakları buradan takip edilir. Yardım almaya hak kazanan ihtiyaç sahibi kişilerin tüm evrakları dosyalanarak saklanır.

### **Tutanaklar**

**MADDE 21 - (1)** Kişilere yapılacak her türlü sosyal hizmet ve yardımlar için teslim ve teslim tutanakları tanzim edilir ve dosyası saklanır.

## **DOKUZUNCU BÖLÜM** **Giderin Gerçekleştirilmesi**

### **Ödeme yapılacak kişiler**

**MADDE 22- (1)** Bu yönetmelik kapsamında yapılacak olan yardım ve hizmetlerin Belediye bütçesinden karşılanacağından bütçeden yapılacak harcamalarda 10.12.2003 tarih ve 5018 Sayılı Kamu Mali yönetimi ve Kontrol Kanunu hükümleri uygulanır. Bu Yönetmelik kapsamında yapılacak nakit yardım ödemeleri, hak sahibine veya duruma göre vekiline, velisine veya vasisine makbuz veya imza karşılığında yapılır. Ödemenin yapılacağı kişi, aşağıda belirtilen belgelere göre tespit edilir.

(2) Yapılacak yardımı engelli, yaşlı, hasta ve benzeri nedenlerden dolayı bizzat kendileri alamayacak durumda olanlar için; bu kişilerin, kimlik fotokopilerini eklemek suretiyle verecekleri imzalı vekâlet karşılığında vekil tayin edecekleri kişilere ödeme yapılabilir. Bu tür vekâletlerde noter onayı aranmaz. Kanuni temsilcilere yapılacak ödemelerde, kanuni temsilcinin tayinine ilişkin mahkeme kararının ibrazı zorunludur. Ödeme yapılan kişilerin onaylı kimlik örnekleri ödeme belgesine bağlanır. Ödemelerin hak sahiplerinin banka hesaplarına aktarılması suretiyle ödenmesinde; hak sahibinin, müdürlükçe onaylanmış yazılı talebi gerekir.

### **Ödeme belgeleri ve bağlanacak kanıtlayıcı belgeler**

**MADDE 23- (1)** Bütçeden nakden yapılacak yardım harcamalarında, ödeme emri belgesi düzenlenir.

(2) Ödeme belgesi en az iki nüsha düzenlenir. İlk nüshası, kanıtlayıcı belgelerle birlikte muhasebe biriminde, ikinci nüshası ise eki kanıtlayıcı belgelerin ikinci nüshası veya onaylı suretleri ile birlikte harcamanın yapıldığı birimde saklanır.

(3) Kanıtlayıcı belgeler, sosyal yardım harcamalarının belirlenmiş usul ve esaslara uygun olarak yapıldığına ve gerçekleştirildiğine ilişkin, görevlendirilmiş kişi veya komisyonlarca düzenlenip onaylanan belgelerdir.

(4) Bütçeden nakden yapılacak sosyal yardım ödemelerinde; ödeme belgesine, yardım yapılacak kişinin başvuru evrakları, Değerlendirme Kurulunun raporu, ödemenin yapıldığına dair makbuz suretleri, ödeme yapılanların nüfus cüzdan fotokopileri ile yetki belgeleri ve gerekli görülen diğer belgeler kanıtlayıcı belge olarak eklenir.

### **Kayıt, takip ve kontrol sistemi**

**MADDE 24- (1)** Ayni ve nakdi yardım hizmetlerinin yürütülmesinde, uygulamanın devamlı takibi esastır. Müdürlük, yardım yapılan kişilerle ilgili bilgi ve belgeleri düzenli olarak tutmak ve muhafaza etmekle yükümlüdür.

(2) Belediyece gerekli görülen hallerde, yardım için müracaat eden kişilerle ilgili olarak diğer belediyelerden, muhtarlıklardan veya kaymakamlıklardan yardım alınıp alınmadığına dair bilgi istenebilir.

## ONUNCU BÖLÜM Çeşitli Hükümler

### Belediye sınırları dışına yapılabilecek sosyal yardımlar

**MADDE 25- (1)** Belediye, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 53 üncü maddesi gereğince, belediye sınırları dışında yangın ve doğal afetler meydana gelmesi durumunda, bu bölgelere gerekli yardım ve desteği sağlayabilir.

Belediye; yangın, sanayi kazaları, deprem ve diğer doğal afetlerden korunmak veya bunların zararlarını azaltmak amacıyla beldenin özelliklerini de dikkate alarak gerekli afet ve acil durum plânlarını yapar, ekip ve donanımı hazırlar.

Acil durum plânlarının hazırlanmasında varsa il ölçeğindeki diğer acil durum plânlarıyla da koordinasyon sağlanır ve ilgili bakanlık, kamu kuruluşları, meslek teşekkülleriyle üniversitelerin ve diğer mahallî idarelerin görüşleri alınır.

Plânlar doğrultusunda halkın eğitimi için gerekli önlemler alınarak ikinci fıkrada sayılan idareler, kurumlar ve örgütlerle ortak programlar yapılabilir.

**(2)** Belediye, gerektiğinde diğer afet bölgelerine personel, araç-gereç ve gerekli diğer donanımı sevk ederek destek sağlayabilir. Bu amaçla yapılan tüm masraflar, belediye bütçesinden karşılanır.

## ONBİRİNCİ BÖLÜM

### Yürürlük, Yürürlükten Kaldırılan Yönerge ve Yürütme

#### Yürürlük

**MADDE 26 - (1)** (1) Sayıştay görüşü alınan bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 27 - (1)** Bu yönetmelik hükümlerini Dursunbey Belediye Başkanı yürütür

**Not:** Belediye Meclisinin 02.06.2023 tarih ve 91 Sayılı Kararın Ekidir.

#### EK-1

DURSUNBEY BELEDİYESİ	
Muhtaçlık Yardımı Değerlendirme Kriterleri	
PUAN CETVELİ	
AİLENİN İŞ DURUMU	PUANI
A ÇALIŞMIYOR	20
B ÇALIŞIYOR	3
C EMEKLİ	7
HANENİZDE KİŞİ BAŞINA DÜŞEN GELİR (AYLIK)	PUANI
A 1000 TL'DEN AZ	35
B 1.000 – 1.500 TL ARASI	25
C 1.500 – 2.000 TL ARASI	20
D 2.000- 2.500 TL ARASI	15
E 2.500 – 3.000 TL ARASI	10
F 3.000 TL'DEN FAZLA	0
AİLENİN DURUMU	PUANI
A SAĞ VE BERABER	0
B BOŞANMIŞ VEYA VEFAT ETMİŞ	15
C YETİM AİLE	30
D ŞEHİT AİLESİ	20
E GAZİ	15
EVİN ISINMA DURUMU	PUANI



A	DOĞALGAZLI	0
B	KALORİFERLİ	3
C	ELEKTRİKLİ	6
D	SOBALI	8
E	YOK	10
<b>AİLENİZDEKİ KİŞİ SAYISI</b>		<b>PUANI</b>
A	BİR	1
B	İKİ	2
C	ÜÇ	4
D	DÖRT	6
E	BEŞ	8
F	BEŞTEN FAZLA	10
<b>AİLENİZDE KRONİK SAĞLIK SORUNU OLAN KİŞİ SAYISI</b>		
A	BİR	5
B	İKİ	10
C	ÜÇ	15
D	DÖRT	20
E	BEŞ	25
<b>AİLEDE OKUYAN ÖĞRENCİ SAYISI</b>		<b>PUANI</b>
A	1 (İLKÖRETİM-ORTAÖĞRETİM)	3
B	2 (İLKÖRETİM-ORTAÖĞRETİM)	6
C	3 (İLKÖRETİM-ORTAÖĞRETİM)	9
D	4 (İLKÖRETİM-ORTAÖĞRETİM)	12
E	4 TEN FAZLA (İLKÖRETİM-ORTAÖĞRETİM)	15
F	1 VEYA DAHA FAZLA (ÖRGÜN ÜNİVERSİTE)	15
<b>ÖZEL OTONUZ VAR MI?</b>		<b>PUANI</b>
A	EVET	-10
B	HAYIR	0
<b>ENGELLİ DURUMU</b>		<b>PUANI</b>
A	EVET	15
B	HAYIR	0
<b>EVİN DURUMU</b>		<b>PUANI</b>
A	KENDİ EVİ	-10
B	KİRA	10
C	KİRA KARŞILANIYOR	4
<b>YARDIM DURUMU</b>		<b>PUANI</b>
A	2022 SAYILI YASA	-5
B	KAYMAKAMLIK	-5
C	DERNEK/VAKIF	-5
D	2828 SAYILI SOSYAL HİZMETLER KAPSAMINDA	-5
<b>GAYRİMENKUL DURUMU</b>		<b>PUANI</b>
A	EV (KONUT) İKAMET EDİLEN KONUT DIŞINDAKİ HER BAĞIMSIZ KONUT İÇİN	-10
B	DÜKKÂN, HER BİR DÜKKÂN İÇİN	-20
C	ARSA (VERGİ DEĞERİ 20.000 TL. NİN ALTINDAKİ BİR ARSA İÇİN PUAN DÜŞÜLMÜZ.) BİRDEN FAZLA HER BİR ARSA İÇİN	-20

D	ARAZİ (VERGİ DEĞERİ 20.000 TL. NİN ALTINDAKİ BİR ARAZİ İÇİN PUAN DÜŞÜLMEZ.) BİRDEN FAZLA HER BİR ARAZİ	-20
E	11 DEKAR VE ÜZERİ HER DEKAR BAŞINA	-5

## EK-2

31 Temmuz 2009 CUMA

**Resmî Gazete**

Sayı: 27305

## YÖNETMELİK

### **Karar Sayısı : 2009/15169**

Ekli “ Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin yürürlüğe konulması; 10/10/1984 tarihli ve 3056 sayılı Kanununun 2 nci ve 33 üncü maddelerine göre, Bakanlar Kurulu’nca 29/6/2009 tarihinde kararlaştırılmıştır.

**Abdullah GÜL**  
CUMHURBAŞKANI

Recep Tayyip ERDOĞAN  
Başbakan

C. ÇİÇEK                      B. ARINÇ                      A. BABACAN                      M. AYDIN  
Devlet Bak. ve Başb. Yrd.Devlet Bak. ve Başb. Yrd.Devlet Bak. ve Başb. Yrd.Devlet Bakanı

H. YAZICI                      F. N. ÖZAK                      N. ERGÜN                      H. YAZICI  
Devlet Bakanı                      Devlet Bakanı                      Devlet Bakanı V.                      Devlet Bakanı V.

E. BAĞIŞ                      S. A. KAVAF                      C. YILMAZ                      S. ERGİN  
Devlet Bakanı                      Devlet Bakanı                      Devlet Bakanı                      Adalet Bakanı

M. V. GÖNÜL                      S. ERGİN                      A. DAVUTOĞLU                      M. ŞİMŞEK  
Milli Savunma Bakanıİçişleri Bakanı V.                      Dışişleri Bakanı                      Maliye Bakanı

N. ÇUBUKÇU                      M. DEMİR                      R. AKDAĞ                      B. YILDIRIM  
Milli Eğitim BakanıBayındırlık ve İskân BakanıSağlık Bakanı                      Ulaştırma Bakanı

M. M. EKER                      Ö. DİNÇER                      N. ERGÜN                      T. YILDIZ  
Tarım ve Köyişleri BakanıÇalışma ve Sos. Güv. BakanıSanayi ve Ticaret Bakanı  
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı

V. EROĞLU  
Kültür ve Turizm Bakanı V.

V. EROĞLU  
Çevre ve Orman Bakanı

## KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA UYULACAK USUL VE ESASLARA İLİŞKİN YÖNETMELİK

### Amaç

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemektir.

### Dayanak

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 10.10.1984 tarihli ve 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 2 inci ve 33 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Kamu hizmetlerinin ilk kademede ve vatandaşa en yakın yerde sunulması

**MADDE 3 –** (1) Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademedeki sunulması ve sonuçlandırılması, başvuru mercii ile karar/onay mercii arasında birden fazla kademe oluşturulmaması esastır. İdare, başvuruların, doğrudan kamu hizmetini sunan birime yapılmasını ve ilk kademede sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır.

(2) İdare, hizmetlerin vatandaşa en yakın yerden sunulabilmesi amacıyla gerekli görülen mahallerde geçici veya sürekli bürolar açabilir.

(3) İdare, sunduğu hizmetlerin her birini yerine getirecek birim ve görevlileri tespit eder. Taşra teşkilatı, tespit edilen birim ve görevlileri buldukları yerin en büyük mülki idare amirine bildirir.

### Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması

**MADDE 4 –** (1) Basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır.

(2) İdare, başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirleri alır ve hizmetin e-Devlet Kapısına entegrasyonunu sağlar.

### Vatandaşın bilgilendirilmesi

**MADDE 5 –** (1) Kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idare, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyurur.

(2) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini ek-1'e göre oluşturarak kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayımlar.

### Hizmet standartları oluşturma

**MADDE 6 –** (1) İdareler, ek-2'de yer alan örneğe göre hizmet standartlarını oluşturur. Ek-3'te belirtilen açıklamalara göre oluşturulan hizmet standartları tablosunda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine ilişkin bilgiler yer alır. Bu tablo, hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyurulur. Ayrıca, idarenin danışma masalarında da istenilen belgeleri gösteren dokümanlar bulundurulabilir ve talep edenlere

ücretsiz olarak verilir.

### **Özürllülerle ilgili tedbirler**

**MADDE 7 – (1)** İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin özürllüler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alır.

### **Başvuru sahibinden bilgi ve belge istenmesine ilişkin esaslar**

**MADDE 8 – (1)** İdare, hizmetleri yerine getirirken başvuru sahibinden istediği bilgi ve belgelerle ilgili düzenlemelerinde aşağıdaki ölçütleri esas alır:

- a) Düzenlemeler beyan esas alınacak şekilde hazırlanır.
- b) Zorunlu olmadıkça, işlemin tekemmülü aşamasına kadar belge talep edilmez.
- c) İş sınavlarına müracaat safhasında sadece sınav için gerekli belgeler istenir; göreve başlamak için gereken belgeler ise sınavı kazananlardan istenir.
- ç) İdarenin görevi gereği kendisinde bulunan bilgi ve belgeler ile daha önce başvuru sahibinden alınarak kurum kayıtlarına aktarılan ve değişmediği başvuru sahibi tarafından beyan edilen belgeler yeniden istenmez.
- d) İstenen belgenin aslının getirilmesi hâlinde, belgenin fotokopisi, aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.
- e) Diğer idarelerin elektronik ortamda paylaşımına açtığı bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden istenmez. Ancak, bu bilgi ve belgelere kolayca erişim için gerekli bilgiler istenebilir.
- f) Başvuru sahibinden adlî sicil kaydı istenmez, bunun yerine yazılı olarak beyan istenir. Başvurunun form kullanılarak yapıldığı hâllerde, formda adlî sicil beyanı bölümü ayrılır. İdare, beyanın doğruluğunu adlî sicil bilgilerini verebilecek mercilerden teyit eder. İlgili merciler, gerekli bilgileri, teknik altyapısı hazır olan kurumlara elektronik ortamda derhal, diğer hâllerde en geç üç işgünü içinde verir.
- g) Başvuruda istenen belgeler, idarece sayma suretiyle belirtilir. İstenen belgeler arasında, idare tarafından istenecek diğer belgeler veya benzeri belgeler gibi muğlâk ibarelere yer verilmez.
- ğ) Başvuru sırasında istenen formlar idarenin internet sayfasında da yayımlanır.

### **Gerçeğe aykırı belge verilmesi veya beyanda bulunulması**

**MADDE 9 – (1)** İdare, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alır.

### **Başvuru sahiplerine malî yükümlülüklerinin bildirilmesi**

**MADDE 10 – (1)** Başvuruları esnasında, ödemek zorunda oldukları malî yükümlülükler, mevzuat dayanakları ile birlikte başvuru sahiplerine açıkça belirtilir

### **Kurum içi ve kurum dışı yazışma**

**MADDE 11 – (1)** Kurum içi ve kurum dışı görüş, bilgi ve belge talep yazıları günlü yazılır. İlgili mevzuatındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, idareler belge taleplerini en geç beş gün, bilgi ve görüş taleplerini ise en geç onbeş gün içinde yerine getirir. İdare, bilgi ve görüş yazıları için onbeş günü geçmemek üzere ek süre kullanabilir. Bu yazışmalar elektronik ortamda da yapılabilir.

### **Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması**

**MADDE 12 – (1)** Bizzat yapılan başvurular sırasında başvuru incelenir, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan tamamlattılır. Talebi hâlinde başvuru sahibine alındı belgesi verilir. Sonradan tespit edilen eksiklikler başvuru sahibine bildirilir.

(2) Başvurular hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılır.

(3) Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda ilgiliye gerekçesi bildirilir, varsa itiraz mercii ve süresi gösterilir.

### **Yönetmeliğe uyum**

**GEÇİCİ MADDE 1 – (1)** İdareler, bu Yönetmelikte öngörülen hususlara ilişkin gerekli her türlü

idarî, teknik ve hukukî düzenlemeleri bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde gerçekleştirir.

### Yürürlük

**MADDE 13 – (1)** Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

### Yürütme

**MADDE 14 – (1)** Bu Yönetmelik hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

Ek-1

#### HİZMET ENVANTERİ TABLOSU

SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR	HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/ BİRİMLERİN ADI				HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE											
							MERKEZİ İDARE	TAŞKA BİRİMLERİ	MAHALLİ İDARE	DiĞER (ÖZEL SEKTÖR VB.)	BASVURUDA İSTENEN BELGELER	İLK BAŞVURU MAKAMI	PARAİF LİSTESİ	KURUMUN İZLENİLMESİ GEREKEN İÇ YAZIŞMALAR	KURUMUN VAKSA YAPMASI GEREKEN DİŐ YAZIŞMALAR	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI				

#### KAMU HİZMET ENVANTERİ TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

##### 1- SIRA NO:

Hizmetlere 1’den başlayarak sıra numarası verilecektir.

##### 2- KURUM KODU:

13.8.1991 tarihli ve 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulan, kamu kurum ve kuruluşlarının Devlet Teşkilatı Veri tabanında yer alan 14 haneli kodu yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

##### 3- STANDART DOSYA PLANI KODU:

24.3.2005 tarihli ve 2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulması öngörülen standart dosya planındaki kodlar yazılacaktır. 3 haneli ana dosya kodu ile alt düzey kodların tamamı kullanılarak 9 haneye tamamlanacaktır. Kullanılmayan alt düzey kodlar için 0 yazılacaktır. Kodlar arasında hiçbir noktalama işareti veya boşluk bulunmayacaktır.

##### 4- HİZMETİN ADI:

Bu bölüme idarenin yürüttüğü bütün hizmetler açık ve anlaşılır şekilde yazılacaktır.

##### 5- HİZMETİN TANIMI:

Hizmetin mahiyetini belirten bir tanım yapılacaktır.

##### 6- HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI:

Hizmetin yerine getirilmesinde idareye görev, yetki ve sorumluluk veren kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, Bakanlar Kurulu kararı, genelge, tebliğ ve benzeri düzenlemelerin adı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır.

**7- HİZMETTEN YARARLANANLAR:**

Kurumun sunduğu hizmetten yararlananlar yazılacaktır. Örnek: Vatandaş, sivil toplum kuruluşu, özel sektör veya kamu kurumları.

**8- HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/BİRİMLERİN ADI:**

Söz konusu hizmeti sunmakla görevli, yetkili veya sorumlu idarenin adı yazılacaktır. Hizmeti yerine getiren idare, bu bölümde yer alan Merkezî İdare; Taşra Birimleri; Mahallî İdare; Diğer (özel sektör vb.) başlıklarının altına ismen yazılacaktır.

**9- BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER:**

Başvurulu hizmetler için başvuruda istenen belgeler ve bunların dayandığı mevzuatın adı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Hizmet başvurusu olmayıp kurumca resen sunuluyor ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

**10- İLK BAŞVURU MAKAMI:**

Başvurulu hizmetlerde hizmet talebinde bulunanın ilk müracaatını nereye ve hangi makama yapması gerektiği, mevzuat adı ve ilgili madde numarası ile birlikte açıkça yazılacaktır. Hizmet, başvurusu bir hizmet değil ise (-) işareti konularak boş bırakılacaktır.

**11- PARAF LİSTESİ:**

Başvurulu hizmetlerde, başvuruyu alandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır. Hizmet, başvurusu bir hizmet olmayıp resen verilen bir hizmet ise, işlemi ilk başlatandan nihaî onayı veren kişiye kadar paraf listesinde yer alan bütün unvanlar sıralı olarak yazılacaktır.

**12- KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALAR:**

Hizmetin sunum sürecinde yapılması gereken kurum içi yazışmaların hangi birimle, ne amaçla yapıldığı, mevzuat dayanağı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Merkez birimlerinin kendi aralarında veya taşra teşkilatıyla ya da taşranın merkez birimleri ile yaptığı yazışmalar iç yazışmadır.

**13- KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALAR:**

Hizmetin sunum sürecinde yapılması gereken kurum dışı yazışmaların hangi kurumla, ne amaçla yapıldığı, mevzuat dayanağı ve ilgili madde numarası açıkça yazılacaktır. Diğer kurumlar ile koordinasyon sağlamak ya da görüş, onay, bilgi, belge istemek için yapılan yazışmalar dış yazışmadır.

**14- MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ:**

Mevzuatta hizmetin tamamlanması için herhangi bir süre öngörülmüş ise bu süre, mevzuatın adı ve ilgili madde numarası ile birlikte açıkça yazılacaktır.

**15- HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ:**

Mevzuatta başka bir süre belirtilmiş olsa bile hizmetin fiili olarak ortalama ne kadar sürede tamamlandığı yazılacaktır.

**16- YILLIK İŞLEM SAYISI:**

Hizmetinin yılda kaç defa sunulduğu yazılacaktır.

**17- HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI:**

Hizmet elektronik olarak sunuluyor ise ilgili internet sayfasının adresi, sunulmuyor ise “Sunulmuyor” ifadesi yazılacaktır.

Ek-2  
ÖRNEK KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU  
.... TAPU SİCİL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Satış	1- Taşınmaz sahibi ile alıcısının veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı veya pasaportu ve temsil belgesi 2- Gerçek kişilerde fotoğraf (satandan 1, alandan 2 adet) 3- İcra Müdürlüğünün satış müzekkeresi (cebrî icra yolu ile satılmış ise) 4- Mahkeme müzekkeresi (ortaklığın giderilmesi davası yolu ile satılmış ise) 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi 6- İlgili belediyeden alınmış emlak vergisi değerini belirtir belge	2 SAAT
2	Mirasın İntikali	1- Taşınmaz mal sahibi murise ait Sulh Hukuk Mahkemesinden alınmış mirasçılık belgesi 2- İlgili vergi dairesinden alınmış veraset ve intikal vergisinin ödendiğini gösterir belge (intikal esnasında ibraz edilmemiş ise devir ve temlik gerektirir herhangi bir akitle birlikte ve üzerinde herhangi bir aynı hak tesisinde ibraz edilmek zorundadır) 3- Mirasçılardan veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 4- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet) 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi	2 SAAT
3	Ayırma (İfraz)	1- Serbest mühendislerce düzenlenmiş ve uygunluğu kadastro müdürlüğünce kontrol edilerek onaylanmış ve bir üst yazıya bağlanmış üç takım dosya içinde değişiklik beyannamesi, kontrol raporu ve eki belgeler 2- Taşınmazın bulunduğu yere göre belediye encümeni veya il idare kurulunun olumlu kararı 3- Ayırılması istenen taşınmaz malın sahibinin veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 4- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet) 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi 6- İlgili Belediyeden alınmış emlak vergisi değerini belirtir belge	2 SAAT

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
4	Birleştirme (Tevhit)	1- Kadastro müdürlüğünce üst yazıya bağlanmış üç takım birleştirme dosyası, tescil bildirim ve kontrol raporu 2- Taşınmazın bulunduğu yere göre belediye encümeni veya il idare kurulu kararı 3- Birleştirilmesi istenen taşınmaz mallarının sahiplerinin veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 4- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet), 5- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi	4 SAAT
5	Aile Konutu Şerhi	1- Konutun aile konutu olduğunu kanıtlayan, muhtarlıktan ve varsa apartman yönetiminden alınmış belge 2- Vukuatlı nüfus kayıt örneği ve/veya evlilik cüzdanı 3- Gereken hâllerde taşınmaz malın şerhi talep edilen taşınmaz mal ile aynı olduğunun kadastro müdürlüğünce veya muhtarlıkça tespit edilmesi 4- İstemde bulunanın nüfus cüzdanı veya pasaportu	2 SAAT
6	Ölünceye Kadar Bakma Akdi Sözleşmesi	1- Sulh hukuk hakimliği veya noterde düzenlenmiş ise tescili içerir sözleşme 2- Taşınmaz sahiplerinin ve bakım borçlusunun veya yetkili temsilcilerinin (vekil, veli, vasi, kayyım, yasal danışman) nüfus cüzdanı, pasaportu veya temsil belgesi 3- Gerçek kişilerde fotoğraf (1 adet) 4- Bina vasıflı taşınmazlarda zorunlu deprem sigortası belgesi 5- İlgili belediyeden alınmış emlak vergisi değerini belirtir belge	4 SAAT

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

İlk Müracaat Yeri :	İkinci Müracaat Yeri :
İsim :	İsim :
Unvan :	Unvan :
Adres :	Adres :
Tel. :	Tel. :
Faks :	Faks :
e-Posta :	e-Posta :

**KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSUNUN DOLDURULMASINDA  
DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR**

**1. TABLONUN BİÇİMİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR**

a) Basılı olarak oluşturulacak tablolarda “Arial” yazı tipi ve en az 14 karakter boyutunun kullanılması esastır. Büyük veya küçük harf kullanılması ihtiyaridir. Formlar A3 veya daha büyük kağıt boyutunda oluşturulacaktır.

b) A3 kağıt boyutunda yatay olarak oluşturulacak tablolarda;

- Tablo başlığı koyu 18, Sütun başlıkları koyu en az 14 yazı karakteri boyutunda olacaktır. Sütun genişlikleri alttaki tabloda belirtilen şekilde hazırlanacaktır.

- Sıra Numarası; dikey ve yatay ortalı olarak,

- Hizmetin Adı; dikeyde ortalı, yatayda ise sola yaslı olarak,

- İstenen Belgeler; sola yaslı ve 1’den itibaren sıra numarası verilerek, hizmetle ilgili bir açıklama yazılacak ise istenen belgelerin altında bir satır aralığı bırakılarak paragraf girintisi olmadan,

- Hizmetin Tamamlanma Süresi; dikey ve yatay ortalı, koyu olarak,

yazılacaktır.

KAĞIT BOYUTU	SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
A3 için	1 cm	6,5 cm	25,5 cm	5,5 cm

c) Tablodan sonra bir satır aralığı bırakılarak aşağıdaki ifade yazılacaktır:

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

ç) Yukarıdaki ifadenin ardından bir satır aralığı bırakılarak sol tarafa “İlk Müracaat Yeri”, aynı hizada sağ tarafa “İkinci Müracaat Yeri”, altlarına da isim, unvan, adres, telefon, faks ve e-posta bilgileri yazılacaktır.



## 2. TABLONUN İÇERİĞİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR

### a) BAŞLIK:

Kamu hizmetini doğrudan sunan idarenin adı ve "Hizmet Standartları" ifadesi yazılacaktır. (Örnek: ANKARA SANAYİ VE TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI)

### b) HİZMETİN ADI:

Bu sütuna idarenin gerçek veya tüzel kişilere (vatandaş, şirketler, sivil toplum kuruluşları vb.) yönelik, başvuru üzerine yaptığı bütün hizmetler yazılacaktır.

### c) İSTENEN BELGELER:

Bu sütuna idare tarafından hizmetin sunumu için gerçek veya tüzel kişilerden istenen belgeler tam olarak yazılacaktır.

### ç) HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ):

Bu sütunda idarenin hizmeti ne kadar sürede bitirmeyi taahhüt ettiği belirtilecektir. Bu süre idarenin taahhüdüdür. İdare, hizmeti mevzuatta belirtilen süreden önce bitirebileceğini taahhüt ediyorsa, bu süreyi yazacaktır. Süre olarak, dakika, saat, iş günü veya ay, tam sayı olarak yazılacaktır (Örnek: ½ iş günü veya 0,5 iş günü yerine 4 saat, 3,5 ay yerine 3 ay 15 gün). 1 ila 5 günlük süreler, iş günü olarak belirlenecektir. Hizmet ile ilgili başvurudan sonra yerinde inceleme gerekmesi durumunda, tespit edilen eksikliklerin başvuru sahibi tarafından tamamlanması için geçen süreler hariç tutulacaktır. Bu konu ile ilgili not yazılacak ise istenen belgelerin altına yazılacaktır.

### d) İLK MÜRACAAT YERİ:

Kamu Hizmet Standartları tablosunda belirtilenlerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda, müracaat edilecek görevlinin adı, unvanı, adresi, telefon ve faks numarası ile e-posta bilgileri yazılacaktır. İlk müracaat yeri hizmeti doğrudan veren idarenin amiri olacaktır.

### e) İKİNCİ MÜRACAAT YERİ:

Kamu Hizmet Standartları tablosunda belirtilenlerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda, müracaat edilecek görevlinin adı, unvanı, adresi, telefon ve faks numarası ile e-posta bilgileri yazılacaktır. İkinci müracaat yeri hizmeti doğrudan veren idarenin bağlı olduğu hiyerarşik üst olacaktır.

### İLK VE İKİNCİ DERECE MÜRACAAT YERLERİ ÖRNEĞİ

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

## T.C. DURSUNBEY BELEDİYESİ TAHKİKAT BİLGİ FORMU

TARİH:...../...../.....

BAŞVURU SAHİBİNİN ADI SOYADI :			
TC KİMLİK NO:			
ANA ADI :	BABA ADI :		
DOĞUM YILI :	DOĞUM YERİ :		
İKAMETGAH ADRESİ :			
TELEFON NUMARASI :			
EŞİNİZ İLE İLGİLİ BİLGİLER :	ADI SOYADI :		
	ÇALIŞIYOR MU? : EVET HAYIR		
	ÇALIYOR İSE AYLIK GELİR DURUMU :		
HANE HALKI İLE İLGİLİ BİLGİLER :	HANE KİŞİ SAYISI :	ÖĞRENCİ SAYISI :	ÇALIŞAN SAYISI :
EV İLE İLGİLİ BİLGİLER :	KENDİ EVİ	KİRA	AYLIK KİRA BEDELİ :
SOSYAL GÜVENCENİZ VAR MI :	EVET	HAYIR	
2022 YAŞLILIK AYLIĞINIZ VAR MI :	EVET	HAYIR	
ÖZÜRÜNÜZ VAR MI :	EVET	HAYIR	
	NİTELİĞİ VE DERECESESİ : AĞIR DEĞİL		
ENGELLİ MAAŞ ÜCRETİ:			
AİLE REİSİNİN İŞİ :	MESLEĞİ :		
ŞU AN ÇALIŞIP ÇALIŞMADIĞI :	ÇALIŞMIYOR /DEVAMLİ ÇALIŞIYOR / İŞ BULDUKÇA ÇALIŞIYOR		
İŞİNİN DEVAMLILIK DURUMU :			
AİLENİN TOPLAM AYLIK GELİRİ :			
SOSYAL YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMA	VAKFI BAŞKANLIĞI (şahsa ait yardım bilgileri)(İMZA KAŞE)		
.....			
.....			
İLÇE EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	(şahsa ait araç bilgileri)	(İMZA KAŞE)	
.....			
İLÇE TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	(şahsa ait hayvan bilgileri)	(İMZA KAŞE)	
.....			
İLÇE BELEDİYE BAŞKANLIĞI	(şahsa ait emlak bilgileri)	(İMZA KAŞE)	
.....			
İSTENİLEN BELGELER:	1-BAŞVURU SAHİBİNİN NUFUS CUZDANI FOTOKOPISI		
BAŞVURUYU ALAN PERSONELİN :	BAŞVURU SAHİBİNİN		
ADI SOYADI:	ADI SOYADI:		
İMZA:	İMZA:		
<p>Bu amaçla yapmış olduğum başvuruda beyan ettiğim bilgilerin doğru olduğunu,bunların doğruluğunun tespiti için aileme ve bana ait ikamet ve iş yeri çevresinde inceleme yapılmasına ,hane halkı gelirlerimizin araştırılmasına izin ve hakkımda ilgili Belediye çalışanları tarafından yapılacak çalışmalara şimdiden muvafakat verdiğimi,6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında kişisel verilerimin işlenmesi hakkında gereken bilgilendirmenin tarafıma yapıldığını,dilekçemde belirtmiş olduğlarımdan başkaca bir sosyal hizmet ve yardımlardan istifade etmediğimi ,Sosyal Hizmet/yardım haksız yere yararlandığımin Belediyece anlaşılması halinde alacağım hizmetlerden kendi irademle vazgeçeceğimi böyle bir durumda hakkımda yapılacak hukuki işlemi kabul ettiğimi beyan ederim.</p>			
ONAY			