

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/ 8793  
Konu : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme

28 Ağustos 2009

..... VALİLİĞİNE  
(İl Sağlık Müdürlüğü)  
GENELGE  
2009/...50

Bilindiği gibi Başbakanlığın koordinasyonunda, kamuda “Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme” çalışmaları yürütülmektedir. Yapılan bu çalışmalarla, hizmet talep eden gerçek veya tüzel kişilere (vatandaş, şirket ya da sivil toplum kuruluşları); hızlı, kaliteli, basit ve en düşük maliyetle hizmet sunulması ile kamu idarelerinin etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş güvenine dayanan ve şeffaf bir yönetim oluşturmaları hedeflenmektedir.

Bu amaçla, kamu idareleri hizmet sunumunda;

- Yetki devri,
- Hizmet sunumu için istenen belgelerin azaltılması,
- Kurum içi ve kurumlar arası yazışmaların gözden geçirilerek hizmet sunum sürecinin kısaltılması,
- Kamu hizmet standartlarının tespit edilerek vatandaşa duyurulması gibi hususlar üzerinde yoğunlaşmıştır.

2008 yılı Temmuz ayında başlatılan süreç içerisinde, mevcut durumun tespiti için Bakanlığımız Merkez Teşkilatınca sunulan hizmetlerin envanteri çıkarılarak Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı'na iletilmiştir.

Bu çalışmalar kapsamında bazı il müdürlüklerimizde de kamu hizmet envanteri çalışmaları yapılmıştır.

Bürokrasinin Azaltılması ve Basitleştirilmesi çalışmaları çerçevesinde şimdiye kadar Bakanlığımızın hizmet sunumu ile ilgili olan yirmi iki yönetmelik ile bir tebliğde değişiklik yapılmıştır.

Yapılan bu değişikliklerle; bazı hizmetlerle ilgili olarak ruhsat, izin ve onay verme yetkisi merkez teşkilatından taşra teşkilatına devredilmiş, bazı hizmetlerin sunumu için istenen belgelerle ilgili olarak önemli ölçüde bürokrasiyi azaltıcı ve basitleştirici anlamda kolaylıklar sağlanmıştır.

Diğer taraftan, yaklaşık bir yıldır yapılmakta olan çalışmaların hem kalıcı olması hem de bütün kamu idareleri açısından bir düzen içerisinde yürütülebilmesi için hazırlanan “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” Bakanlar Kurulu’nca 29.06.2009 tarihinde kabul edilerek 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Yönetmelik hükümlerinin yerine getirilmesi ile ilgili olarak aşağıdaki açıklamaların yapılması gerekli görülmüştür.

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Strateji Geliştirme Başkanlığı**

**Sayı : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/**

**Konu : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme**

**1. Kamu Hizmet Envanterinin Hazırlanması:**

a) Daha önce kamu hizmet envanteri hazırlayan Bakanlığımız Merkez Teşkilatı ile Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Bursa, Çanakkale, Diyarbakır, Elazığ, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Mersin, Samsun, Trabzon ve Van il sağlık müdürlükleri, 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin 5'nci maddesinin birinci fıkrası gereği, ikinci fıkrada belirtilen ve anılan Yönetmeliğe ekli Ek-1 "Hizmet Envanteri Tablosu"ndaki sütun başlıklarını esas alıp tabloya aynen bağlı kalarak ve devamında yer alan "Kamu Hizmet Envanterinin Doldurulmasında Dikkat Edilecek Hususlar" da göz önünde bulundurulmak suretiyle kamu hizmet envanter tablolarını güncelleyeceklerdir. Daha önceki tablo başlıklarında bazı değişiklikler olduğundan ekteki tablonun esas alınarak güncelleme yapılması önem arz etmektedir. (Ek-1)

b) Bu güne kadar kamu hizmet envanteri hazırlamamış olan il sağlık müdürlükleri ise; Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin 5'nci maddesi gereği ve Yönetmeliğe ekli Ek-1 "Hizmet Envanteri Tablosu"nu, devamındaki açıklamaları inceleyerek ve tablodaki başlıklara aynen uyarak dolduracaklardır.(Ek-1)

c) Yukarıda belirtilen Yönetmeliğe ekli Ek-1 Hizmet Envanteri Tablosunun 'Kurum Kodu' bölümü doldurulurken, Bakanlığımız <http://www.saglik.gov.tr/> web sayfasında, Linkler bölümünde yer alan "Sağlık Bakanlığı Yazışma Kodları" içerisinde (<http://www.saglik.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF404F9755767D76FF5D03F32E9225441B>) bulunan yazışma kodları esas alınacaktır.

Hizmet Envanteri Tablosu'ndaki Standart Dosya Planı kodu yerine de; Bakanlığımızın [www.saglik.gov.tr](http://www.saglik.gov.tr/) internet adresindeki 'Birimler' linki altında bulunan İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı sayfasında yer alan Standart Dosya Planı kodları, yine noktalama işaretleri olmadan kaydedilecektir.

d) Gerek güncellenen ve gerekse ilk defa hazırlanan hizmet envanteri tabloları, önce gözden geçirilmek üzere Strateji Geliştirme Başkanlığı'na gönderilecek ve yapılacak geri bildirimden sonra kurumsal internet sitesinde ve e-Devlet ([www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)) Kapısında yayınlanacaktır.

**2. Kamu Hizmet Standartları Oluşturulması:**

a) Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin 1'nci maddesinde de belirtilen; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturarak, kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetle yerine getirilmesini sağlamak amacıyla anılan Yönetmeliğin 6'nci maddesi doğrultusunda hizmet standartları oluşturulması gerekmektedir.

Merkez Teşkilatı birimleriyle il sağlık müdürlükleri; gerçek ve tüzel kişilere (vatandaş, şirketler, sivil toplum kuruluşları v.b.) yönelik başvuru üzerine yaptıkları bütün hizmetleri içerecek şekilde, Yönetmeliğe ekli Ek-2 "Örnek Kamu Hizmet Standartları Tablosu"nu, Ek-3 "Kamu Hizmet Standartları Tablosunun Doldurulmasında Dikkat Edilecek Hususlar" dikkate alınarak hizmet standartları tablolarını hazırlayacaklardır.(Ek-2, Ek-3)

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Strateji Geliştirme Başkanlığı**

**Sayı : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/**

**Konu : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme**

Söz konusu tablolarda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin en fazla ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine dair hususlara yer verilecek ve örnek tabloda gösterildiği şekilde eksiksiz doldurulacaktır.

b) Hazırlanan hizmet standartları tabloları, gözden geçirilmek üzere önce Strateji Geliştirme Başkanlığı'na gönderilecek ve geri bildirimden sonra hizmeti doğrudan sunan birimler tarafından, vatandaşların kolayca görebilecekleri panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet ([www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)) Kapısında duyurulacaktır.

c) Ayrıca, doğrudan vatandaşa (gerçek ve tüzel kişiler, şirketler, vakıf ya da sivil toplum kuruluşlarına) hizmet veren merkez ve taşra birimlerinin müracaat noktalarında (danışma masalarında) da söz konusu hizmetlerin sunumuyla ilgili istenen belgeleri gösteren dokümanlar bulundurulabilecek ve talep edenlere ücretsiz olarak verilecektir.

3. Hem genelgenin 1'nci maddesine göre güncellenecek ve/veya ilk defa düzenlenecek hizmet envanterleri, hem de 2'nci maddeye göre düzenlenecek hizmet standardı tablolarının doldurulmasında; Bakanlığımızın hizmet sunumu ile ilgili bazı yönetmeliklerde yapılan ve 17.10.2008 tarih ve 27027 sayılı, 31.01.2009 tarih ve 27127 sayılı ve 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı resmi gazetelerde yayımlanan değişiklikler de dikkate alınacaktır.(Ek-4)
4. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin, Geçici 1'nci maddesinde de belirtildiği üzere; bu yönetmelikte ön görülen hususlara ilişkin gerekli her türlü idari, teknik ve hukuki düzenlemelerin bu Yönetmeliğin yayımı (31.07.2009) tarihinden itibaren altı ay içinde yapılmasına azami dikkat gösterilecektir.
5. Bürokrasinin Azaltılması ve Basitleştirilmesi çalışmaları doğrultusunda sağlık hizmet sunumuyla ilgili bazı düzenleyici işlemlerde değişiklik yapan ve yukarıda yayımlandıkları resmi gazetelerin tarih ve sayıları belirtilen yönetmeliklere dayalı olarak daha önce çıkarılıp halen uygulamada olan yönerge, genelge, tebliğ ve benzeri alt düzeydeki mevzuatın, değişikliklere paralel olarak yeniden düzenlenmesi ya da ihtiyaç kalmamışsa uygulamadan kaldırılması gerektiğinden genelge, yönerge v.b.gibi düzenleyici işlem yapmış olan Merkez ve Taşra Teşkilatı birimleri en kısa sürede gerekli güncellemeleri yapacaklardır.
6. Bütün il sağlık müdürlükleri, Bürokrasinin Azaltılması ve Basitleştirilmesi çalışmalarını müdürlükleri adına koordine etmek ve Bakanlığımızla sürekli iletişim halinde bulunmak üzere en az bir il sağlık müdür yardımcısı görevlendirecek ve iletişim (il adı, adı ve soyadı, unvanı, sabit ve cep telefonu ile e-posta adresi) bilgilerini Bakanlığımıza bildireceklerdir.

Bu genelgenin;

1'nci maddesinde belirtilen hizmet envanterleri tablolarının, 10 Eylül 2009 Perşembe,

2'nci maddesinde belirtilen hizmet standart tablolarının, 2 Ekim 2009 Cuma,

6'ncı maddesinde belirtilen il koordinasyon görevlilerinin isim ve iletişim bilgilerinin ise 02 Eylül 2009 Çarşamba mesai bitimine kadar,

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Strateji Geliştirme Başkanlığı**

**Sayı : B.10.0.SGB.0.65.00.04/10-06/**

**Konu : Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme**

[sp@saglik.gov.tr](mailto:sp@saglik.gov.tr), e-posta adresine gönderilmesini, genelgenin uygulanmasında oluşabilecek tereddütlerin giderilmesi ve süreçte gerekli görülebilecek iletişimin sağlanması için aşağıda irtibat bilgileri verilen görevlilerle irtibata geçilebileceği,

Hususlarında gereğini önemle rica ederim.



**Prof. Dr. Nihat TOSUN**  
**Bakan a.**  
**Müsteşar V.**

**EKLER:**

- 1- Doldurulacak Örnek Hizmet Envanteri Tablosu Ve Kamu Hizmet Envanteri Tablosunun Doldurulmasında Dikkat Edilecek Hususlar
- 2- Örnek Kamu Hizmet Standartları Tablosu
- 3-Kamu Hizmet Standartları Tablosunun Doldurulmasında Dikkat Edilecek Hususlar
- 4-Değişiklik Yapılan Mevzuat Listesi

Not: (Yazı ekleri [www.sgb.saglik.gov.tr](http://www.sgb.saglik.gov.tr) adresinde yer alacaktır)

**DAĞITIM:**

81 İl Valiliğine

**İRTİBAT BİLGİLERİ**

| Adı ve Soyadı    | Ünvanı        | Telefon              |
|------------------|---------------|----------------------|
| Kibar ALTUNAL    | Başmüfettiş   | 0312 5851199         |
| Dr. Songül DOĞAN | Daire Başkanı | 0312 4585068-4585300 |



## EK-2

## ÖRNEK KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

| SIRA NO | HİZMETİN ADI  | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER  | HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|---------|---|---|-------------------------------------|
| 1       | Sahte Diş Hekimlerine Ait Şikayetlere Dair işlemler:  | Şikâyet sahibinin dilekçe ile başvurusu   | 2 Hafta                             |
| 2       | Diş Protez Teknisyeniği Meslek Belgesi İşlemleri: 1219 sayılı Kanuna 3575 sayılı kanun ile eklenen Geçici 3. maddesi ile yine aynı Kanuna 5181 sayılı Kanun ile eklenen Geçici 4. ve 5. Maddeleri gereği hak sahiplerine düzenlenen belge dış protez teknisyeniği meslek belgesidir. Ayrıca ile Ek 11. madde gereği Onaylanan belgedir. | Adaylardan başvuru sırasında istenecek belgeler şunlardır:<br>a) Dilekçe,<br>b) Kalfalık belgesinin aslı,<br>c) T.C. Kimlik Numarası beyanı,<br>d) Tek hekim tarafından verilmiş sağlık raporu,<br>e) Eğitim ve sınav ücretlerinin yatırıldığına dair dekont.                       | 6 Ay                                |
| 3       | Su İthal İşlemleri ambalajlı suların ( Doğal Mineralli Suların ve Kaynak suları ile içme suları) ithalat izinleri   | 1. Dilekçe<br>2. 4 Adet Kontrol Belgesi asıl<br>3. 1 adet asıl Proforma Fatura ve Türkçe Tercümesi<br>4. Analiz sertifikası ve Türkçe tercümesi, spesifikasyon Belgesi<br>5. Sağlık sertifikası ve noterde onaylı Türkçe tercümesi<br>6. Orijinal etiket örneği ve Türkçe Tercümesi | 30 gün                              |

## ÖRNEK KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

|    |  |  |          |
|----|--|--|----------|
| 4  | Deterjan İthal İzin İşlemleri Deterjanların bildirim kayıtlarının düzenlenmesi   | Bildirim Formunun doldurulması   | 7 GÜN    |
| 5  | Genel Amaçlı Temizleyicilerin İthal İzin İşlemleri Genel amaçlı temizlik ürünlerinin ithal işlemlerinde bildirim esaslarını yürütmek   | Bildirim Formunun doldurulması   | 7 GÜN    |
| 6  | Genel amaçlı temizleyici hammaddesi üretim ve ithal işlemlerinde bildirim esaslarını yürütmek  | Bildirim Formunun doldurulması   | 7 GÜN    |
| 7  | İlaç Hammaddeleri Üretiminde Kullanılan Başlangıç ve Ara Madde İthalat İşlemleri   | Bilgi formu,gümrük giriş beyannamesi fotokopisi,ilaç hammaddesi üretim izni  | 7 Gün    |
| 8  | Ara ürün ve Radyofarmasotik Ürün İthalat İşlemleri   | Kontrol Belgesi, Proforma fatura, ruhsat fotokopisi  | 7 Gün    |
| 9  | Mamul İlaç Azaltılmış Numune İthal İzin İşlemleri  | Proforma Fatura  | 7 Gün    |
| 10 | Uyuşturucu ve Psikotrop Maddelerin İthal Kayıt ve Kontrol İşlemleri Ulusal ve Uluslararası kontrol altında bulunan uyuşturucu /psikotrop madde ve müstahzarların ithalat (özel izin ) işlemleri ile bunların kayıtları | - 3 adet Kontrol Belgesi<br>- 3 adet Proforma Fatura<br>- Gerekli görüldüğü takdirde diğer belgeler (Sağlık sertifikası, Analiz Raporu DMF v.b) Aylık İmalat Bilgisi<br>- Makbuz | 2 işgünü |

## EK-2

### ÖRNEK KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

|    |  |   |        |
|----|--|---|--------|
| 11 | Klinik Araştırmalarda Kullanılacak Araştırma Ürünün/Ürünlerinin İthalatı İçin başvuru değerlendirilmesi ve onayı | <p>1. Başvuru sahibine ilişkin bilgi ve belgeler</p> <p>2. İthal edilecek araştırma ürünü/ürünlerine ait proforma fatura için yatırılacak olan başvuru ücretine ilişkin belge</p> <p>3. Bakanlık tarafından uygunluk verildiğine ilişkin belge</p> <p>4. İthal edilecek araştırma ürünü/ürünlerine ait proforma faturaya ilişkin bilgi ve belgeler</p> <p>5. İthal edilecek her bir araştırma ürünü serisinin analiz sertifikasına ait bilgi</p> <p>6. Araştırma ürünü/ürünlerine ait etiket örneklerinin asgari olarak içermesi gereken bilgiler</p> <p>7. Araştırma ürünü/ürünlerinin araştırma merkezi/merkezlerine dağılımına ilişkin tablo içeriği</p> <p>8. Ambalaja ait bilgiler</p> | 15 gün |
| 12 | Sağlık amaçlı kullanılacak peloidlerin üretim izinlerinin verilmesi  | <p>1-Inceleme Kurul Raporu 2-Kaynak ve üretim Yerine Ait Peloid Analiz Raporu 3-Tıbbi Değerlendirme Kurul Raporu 4-İş Akım Şeması 5-Yerleşim Planı 6-İşyeri Açma ve Çalışma izin Belgesi 7-Etiket Örneği 8-Mesul Müdür Sözleşmesi ve Diploma</p>  | 15 Gün |



## EK-2

### ÖRNEK KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

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

| <u>İlk Müracaat veri</u>     | <u>İkinci Müracaat veri</u> |
|------------------------------|-----------------------------|
| Adı ve Soyadı: XXXXXXXXXXXX  | XXXXXXXXXXXX                |
| Görev Unvanı: İl Müdürü      | Vali Yardımcısı             |
| Adresi: XXXXXXXXXXXX         | XXXXXXXXXXXX                |
| Telefon Numarası:XXXXXXXX    | XXXXXXXXXXXX                |
| Faks Numarası: XXXXXXXXXXXX  | XXXXXXXXXXXX                |
| e-posta adresi: XXXXXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXX                |

**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<br>BOYUTU | SIRA<br>NO | HİZMETİN<br>ADI | İSTENEN<br>BELGELER | HİZMETİN<br>TAMAMLANMA SÜRESİ<br>(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                  |
| Müsteşarlıkça Yürütülen Hizmetler   | Daire Başkanı/Genel Müdür        | Müsteşar Yardımcısı                 |
| Bakanlık Daire Başkanlığınca Yürütülen Hizmetler                                  | Daire Başkanı                    | Genel Müdür                         |
| Bakanlık Müstakil Daire Başkanlığı/Başkanlık/Genel Müdürlükçe Yürütülen Hizmetler | Daire Başkanı/Başkan/Genel Müdür | Müsteşar Yardımcısı                 |
| Konsolosluklar  | Konsolos                         | Başkonsolos/Elçi-Müsteşar/Büyükelçi |

**BÜRORASİNİN AZALTIILMASI VE BASİTLEŞTİRİLMESİ ÇALIŞMALARI  
KAPSAMINDA SAĞLIK BAKANLIĞINCA DEĞİŞİKLİK YAPILAN MEVZUAT LİSTESİ**

**17 Ekim 2008 tarih ve 27027 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan değışikler:**

- 1- Ağız ve Diş Sağlığı Hizmeti Sunulan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 2-Akupunktur Tedavisi Uygulanan Özel Sağlık Kuruluşları ile Bu Tedavinin Uygulanması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 3-Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları ile Ambulans Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 4-Diyaliz Merkezleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 5-Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 6-Hiperbarik Oksijen Tedavisi Uygulanan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 7-İlk Yardım Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 8-Kordon Kanı Bankacılığı Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 9-Madde Bağımlılığı Tedavi Merkezleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 10-Optisyenlik Müesseseleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 11-Organ ve Doku Nakli Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 12-Özel Hastaneler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik

**31.1.2009 tarih ve 27127 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan değışiklik:**

- 1-Peloidlerin Üretimi ve Satışı Hakkındaki Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ

**31.7.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan değışiklikler:**

- 1-Doğal Mineralli Sular Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 2-Sağlık Bakanlığı Beşeri Tıbbi Ürünler İmalathaneleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 3-Diş Protez Laboratuvarları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 4-Halk Sağlığı Alanında Haşerelere Karşı İlaçlama Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 5-İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 6-Kaplıcalar Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 7-Beşeri Tıbbi Ürünler Ruhsatlandırma Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 8-Kozmetik Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 9-Hiperbarik Oksijen Tedavisi Uygulanan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 10-Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 11-Optisyenlik Müesseseleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 12-Kordon Kanı Bankacılığı Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 13-Sözleşmeli Sağlık Personeli Atama ve Nakil Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- 14-Diş Protezciliği Dalında Kalfalık Belgesi Sahiplerine Diş Protez Teknisyenliği Meslek Belgesi Verilmesi Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik