

**T.C.**  
**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI**  
**HATA, USULSÜZLÜK VE YOLSUZLUKLARIN BİLDİRİLMESİ, ŞİKAYET VE**  
**MÜRACAATLARDA İZLENECEK USUL VE ESASLAR YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1-** (1) Bu Yönergenin amacı; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği çerçevesinde yürütülen iş ve işlemlerle ilgili, hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesinde, şikayet ve müracaatlarda bulunulmasında izlenecek usul ve esasları belirlemek, etik davranış ilkelerinin ve değerlerinin ihlali ile Belediyede çalışan personelin amirleri veya Belediye tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikayetlerini bildirilmesini ve Belediyede çalışan personelin yetki ve sorumluluklarını belirlemek, faaliyetlerin daha hızlı ve verimli bir şekilde tamamlanmasını sağlamak ve üst makamlara sunulacak konularda izleyecekleri usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu yönerge, Belediyeden hizmet alan ve hizmet veren gerçek ve tüzel kişiler ile Belediyede çalışan personeli kapsar.

**Hukuki dayanak**

**MADDE 2-** (1) Bu Yönerge; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55, 56, 57 ve 58 inci maddeleri, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 21. Maddesi, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Devlet Memurlarının Şikayet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelik, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar, Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı'na dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3-** (1) Bu Yönergede yer alan;

- |              |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a)Başkan     | : İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı,                                                                                                                                                                                           |
| b)Başkanlık  | : İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı,                                                                                                                                                                                        |
| c)Belediye   | : İstanbul Büyükşehir Belediyesini,                                                                                                                                                                                               |
| ç)Birim      | : İstanbul Büyükşehir Belediyesi Harcama Birimlerini,                                                                                                                                                                             |
| d)Bildirim   | : Gerçek ve tüzel kişiler ile Belediyede görev yapan personelin, idarenin faaliyetlerine ilişkin tespit edilen hata, usulsüzlük ve yolsuzluklarının sözlü olarak, dilekçe yoluyla ya da elektronik ortamda kuruma bildirilmesini, |
| e)Hata       | : Yürütülen iş ve işlemlerde, mevzuata uygun olmayan fiilin kasıt olmaksızın yapılması,                                                                                                                                           |
| f)Usulsüzlük | : Mevzuatta herhangi bir faaliyetin yapılması için tanımlanmış usullere aykırılık hallerini,                                                                                                                                      |
| g)Yolsuzluk  | : Kasıtlı olarak şahsi çıkar sağlamak amacıyla yapılan her türlü faaliyeti,                                                                                                                                                       |
| h)Kanun      | : 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunu,                                                                                                                                                                        |
| ı)Yönetmelik | : Devlet Memurlarının Şikayet ve Müracaatları Hakkında Yönetmeliği,                                                                                                                                                               |

- i)Yönerge : İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Bildirilmesi, Şikayet ve Müracaatlarda İzlenecek Usul ve Esaslar Yönergesini,  
j)Personel : Belediye ve bağlı birimlerinde kamu hizmeti gören memur, sözleşmeli personel, işçi ve diğer personelleri,

ifade eder.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Bildirilmesi ve İncelenmesi**

#### **Bildirim yükümlülüğü**

**MADDE 4-** (1) Hata, usulsüzlük veya yolsuzluk yapıldığını öğrenen memur ve diğer kamu görevlileri, bu yönergedeki usullere göre bildirimde bulunmakla yükümlüdür. Bu bildirim yapılmamasına ilişkin üst makamlarca verilen emirler hiçbir surette yerine getirilemez.

(2) Kamu görevlisi olmayan kişiler de öğrendikleri hata, usulsüzlük ve yolsuzlukları bildirmekle yükümlüdür.

(3) Kamu adına soruşturma ve kovuşturmayı gerektiren bir suçun işlendiğini göreviyle bağlantılı olarak öğrenip de yetkili makamlara bildirimde bulunmayı ihmal eden veya bu hususta gecikme gösteren kamu görevlisi Türk Ceza Kanununun 279 uncu maddesine göre suç işlemiş sayılır.

#### **Bildirimlerin kapsamı**

**MADDE 5-** (1) Belediye’de ihbar ve şikâyet;

- a) Etik değerlerin ihlaline yönelik ihbar ve şikâyetler,
- b) Hata, usulsüzlük ve yolsuzluğa yönelik ihbar ve şikâyetler,
- c) Devlet memurlarının amirleri veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikâyetler,

olmak üzere üç temel hususu kapsar.

(2) Etik değerlerin ihlaline yönelik ihbar ve şikâyetler, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte belirtilen hususlar doğrultusunda yapılır. Buna göre başvurular, genel sekreter ve bu düzeyde oldukları kabul edilen unvanlarda bulunan kamu görevlilerinin etik davranış ilkelerini ihlal etmeleri durumunda Etik Kuruluna, diğer görevlilerin etik davranış ilkelerini ihlal etmeleri durumunda ise yetkili idare disiplin kurullarına yöneltmek üzere ilgili amirlere yapılır.

(3) Usulsüzlük ve yolsuzluğa yönelik ihbar ve şikâyetler, memurlar ve diğer kamu görevlilerinin görevleri sebebiyle işledikleri suçlar hakkında izlenecek usullerin belirlendiği 4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun doğrultusunda gerçekleştirilir. Buna göre, memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında bir ihbar ve şikâyetin yapılması, bunların işleme konulması ve sonuçlandırılması anılan Kanun çerçevesinde gerçekleştirilir.

(4) Devlet memurlarının amirleri veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikâyetler, 657 sayılı Kanunun 21. maddesi ve buna dayanılarak hazırlanan Devlet Memurlarının Şikâyet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelik hükümleri çerçevesinde yapılır.

**Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların kamu görevlisi olmayan kişiler tarafından bildirim şekli**

**MADDE 6-** (1) Yürütülen faaliyetlerle ilgili hata, usulsüzlük ve yolsuzluk bildirimleri kamu görevlisi olmayan kişiler tarafından;

- a) Belediye (<http://www.ibb.istanbul>) web adresine,
  - b) Usulüne uygun dilekçe ile Başkanlık Makamına,
- yapılır.

(2) Yazılı bildirimler maksadı en iyi ifade edecek şekilde, mevzuat hükümlerine uygun olarak yazılan bir dilekçe (**EK-1**) ile yapılır ve bildirimde bulunanın iletişim bilgilerini içerir. Dilekçe ve e-posta ile bildirilen ve personel tarafından tespit edilen eksiklikler ile suç teşkil etmeyen hata ve usulsüzlüklerin giderilmesi, şikayeti kabul eden amirlerce sağlanır. Tüzel kişilerin ise unvanı ve adresi ile imzalayan kişinin yetki belgesi olması ve yetki belgesini istendiğinde idareye ibraz etmesi gerekir. Gelen bildirimler hakkında karar verme yetkisi bulunmayan amirlerin; hata, usulsüzlük ve yolsuzlukları silsile yolu ile, kendi görüşleriyle birlikte, 3 (üç) gün içinde en yakın amirine bildirmeleri gerekmektedir.

(3) Bildirimlerde kişi, zaman ve yer belirtilerek hata, usulsüzlük ve/veya yolsuzluk iddiası somut olarak belirtilir, varsa konu ile ilgili ispatlayıcı belgeler bildirimde eklenir.

(4) Sözlü bildirimlerde de, bu esaslara uyulur. Sözlü olarak yapılan bildirimler, bildirim yapanın istemi halinde veya yetkili personel tarafından, bildirim yapıldığı anda hem bildirim yapan hem de bildirim alan yetkili personel tarafından birlikte iki nüsha düzenlenecek tutanakla (**EK-2**) tespit edilerek imzalanır ve her iki tarafa da birer nüshası verilir. Bildirimde bulunan, sözlü bildirim tutanağa geçirmekten imtina ederse bildirim yapılmamış sayılır.

(5) Kamu görevlisi olmayan kişiler tarafından yapılan bildirimlerde T.C.Kimlik Numarasının beyan edilmesi zorunludur.

(6) Bildirimin dilekçe ile elden verilmesi halinde Başkanlık kaydına girdiği, posta ile gönderildiği takdirde postanın alındığı, elektronik ortamdaki bildirimlerde ise elektronik formun doldurulduğu tarih başvuru tarihidir.

(7) Basın yoluyla Başkanlığa ya da personelden birine, yürütülen faaliyetlerle ilgili hata, usulsüzlük ve yolsuzluk bildirim yapılması durumunda, Başkanlık re'sen inceleme başlatılması için yetki kullanılabilir.

**Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların personel tarafından bildirim şekli**

**MADDE 7-** (1) Personelin, görevleri sırasında yürütülen faaliyetlerle ilgili karşılaştıkları hata, usulsüzlük ve yolsuzlukları, sözlü veya yazılı olarak en yakın amirden başlayarak silsile yolu ile bildirmesi gerekmektedir.

(2) Personelin; amirleri veya Başkanlık tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikayetlerini ve Başkanlık ile ilgili resmi ve şahsi işlerinden dolayı müracaatlarını, Devlet Memurlarının Şikayet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelikte belirlenen esas ve usullere göre yapması zorunludur. Şikayetin konusu bağlı bulunulan amirler ile ilgili ise, şikayet edilen amirler atlanarak yine silsile yolu ile yapılır.

(3) Sözlü şikayetlerde de, ikinci fıkradaki esaslara uyulur. Sözlü olarak yapılan şikayetler, şikayeti yapan personelin istemi halinde veya yetkili personel tarafından, şikayetin yapıldığı anda hem şikayeti yapan personel, hem de şikayeti alan yetkili personel tarafından birlikte iki nüsha düzenlenecek tutanakla

(EK-2) tespit olunarak imzalanır ve her iki tarafa da birer nüshası verilir. Şikayette bulunan personel, sözlü şikayeti tutanağa geçirmekten imtina ederse, şikayet yapılmamış sayılır.

### **Bildirimlerin incelenmesi**

**MADDE 8** - (1) Web adresi üzerinden veya dilekçe ile yapılan bildirimler, Başkanlık Makamınca aynı gün, ilgili birime elektronik ortamda veya yazılı olarak gönderilir.

(2) Sözlü ya da Basın yoluyla yapılan bildirimlerde Başkanlık Makamının talimatı üzerine işlemler başlatılır.

(3) İlgili birimler, bildirim konu hata, usulsüzlük veya yolsuzluk iddiasını ivedilikle incelerler ve en geç 10 (on) iş günü içerisinde sonucu gerekçeleri ile birlikte Başkanlık Makamına gönderirler.

(4) Hata bildirimlerinde, hatanın ilgili birimce kabul edilmesi durumunda, hata derhal düzeltilir ve Başkanlık Makamına bilgi verilir.

(5) Usulsüzlük ve yolsuzluk bildirimlerinde; usulsüzlük ve yolsuzluğun ilgili birimce kabul edilmesi durumunda idari soruşturma başlatılması amacıyla Başkanlık Makamı derhal bilgilendirilir ve işlem dosyası Teftiş Kurulu Başkanlığına gönderilmek üzere Başkanlık Makamının onayına sunulur.

(6) Hata, usulsüzlük veya yolsuzluk iddiasının ilgili birimce 10 (on) iş günü içerisinde yapılan inceleme sonucunda kabul edilmemesi durumunda, gerekli görülmesi halinde dosya Başkanlık Makamınca 3 (üç) gün içerisinde İç Denetçilere gönderilir.

(7) İç Denetçilerce konu araştırılır/incelenir ya da gerekli görülmesi halinde Başkanlık Olur'u ile konunun uzmanlardan oluşan üç kişilik bir araştırma/inceleme komisyonu kurulur.

(8) İç Denetçiler ya da oluşturulan komisyon tarafından gerekli araştırma/inceleme yapılarak sonuç en geç 10 (on) iş günü içerisinde Başkanlık Makamına sunulur.

(9) Hata, usulsüzlük veya yolsuzluk iddiasının ilgili birimce 10 (on) iş günü içerisinde yapılan inceleme sonucunda kabul edilmemesi durumunda, gerekli görmesi halinde işlem dosyası soruşturma işlemlerinin yürütülmesi için Başkanlık Makamınca 3 (üç) gün içerisinde Teftiş Kurulu Başkanlığına iletilir.

(10) İlgili birimlerce kabul edilen ya da araştırma/inceleme sonucu doğru olduğu belirlenen usulsüzlük ve yolsuzluk iddiaları hakkında Başkanlık Makamınca Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulur. İdari soruşturma gerektiren fiiller için, gereği yapılmak üzere dosya Teftiş Kurulu Başkanlığına gönderilir. Yapılan idari soruşturma neticesinde verilen disiplin cezaları uygulanmak üzere ilgili disiplin amirine gönderilir.

(11) Hata, usulsüzlük veya yolsuzluk iddiası ile ilgili elde edilen sonuç, Başkanlık Makamınca bildirim sahibine en geç 30 (otuz) gün içinde iletilir.

(12) Şikayetlere ilişkin yazı ve tutanaklar, birim arşivlerinde gizli damgalı zarflar içinde saklanır ve ilgisiz kimselerin bu zarfların içeriğine ulaşması engellenir.

(13) İlgili şikayet bildirimi sonucunda, faaliyetlerden dolayı Belediyeyi zarara uğratanlardan ve haksız kazanç temin edenlerden, ilgili zarar ve haksız kazancın tazmin edilmesi için 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanununun 71 'inci maddesine göre Başkanlık Makamının bildirim üzerine gerekli işlemler Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı ile 1. Hukuk Müşavirliği tarafından başlatılır.

### **Dava konusu olan hususların birimlere bildirilmesi**

**MADDE 9-** (1) Birimler tarafından yürütülen faaliyetlere ilişkin, uygulama hataları ve/veya yürütülen faaliyetin doğası gereği taşıdığı risklere yönelik, yeterli düzeyde önlemin alınmamış olması gibi sebeplerden kaynaklanarak dava konusu olan hususlar, 1.Hukuk Müşavirliği tarafından ilgili birime bildirilir.

### **Bildirimde bulunanların korunması**

**MADDE 10-** (1) Hata, usulsüzlük ve yolsuzluklarla ilgili bildirimde bulunan kişilerin, kamu görevlisi olup olmadığına bakılmaksızın, kimlik bilgileri saklı tutulur ve kendisine herhangi bir zarar gelmemesi için gerekli tedbirler alınır. Bildirimde bulunan kişilerin aleyhine hiçbir şart ve şekilde, karalama ve psikolojik taciz faaliyeti yürütülemez, bu kişilere haksız ve ayırıcı bir muamele yapılamaz. Bildirimlerinden dolayı bir disiplin cezası verilemez. Doğrudan veya dolaylı olarak hizmet koşulları, kısmen de olsa ağırlaştırılmaz ve değiştirilemez.

(2) Yaptığı bildirim nedeniyle haksız ve hukuka aykırı bir işleme maruz kaldığını iddia eden memur ve diğer kamu görevlileri müracaat, şikayet ve dava açma hakkına sahiptir. Bildirimde bulunanın şikayeti ya da Başkanlık Makamının re'sen harekete geçmesi ile, birinci fıkraya aykırı hareket edenler hakkında adli ve idari işlemler başlatılır.

### **Asılsız ihbar ve şikayet**

**MADDE 11-** (1) İhbarda bulunanın asılsız ihbarda bulunduğu anlaşılmaması üzerine;

a) Bildirimde bulunan kamu görevlisi ise gerekli disiplin işlemlerinin yapılması için Disiplin Kurulu göreve çağrılır.

b) Bildirimde bulunan kamu görevlisi değil ise, fiilinin suç teşkil etmesi halinde Başkanlık Makamınca adli ve idari işlemler başlatılır.

c) Asılsız ihbardan mağdur olan kamu görevlisinin, özel hukuk hükümlerine göre talep edeceği tazminat hakkı saklıdır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Dilekçe, Şikayet ve Müracaat Hakkı**

#### **Dilekçe hakkı**

**MADDE 12-** (1) Türk vatandaşları, Başkanlık veya bağlı birimleri ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Başkanlığa yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

(2) Türkiye'de ikamet eden yabancılar, karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

#### **Dilekçenin özellikleri**

**MADDE 13-** (1) Başkanlık veya bağlı birimlerine verilen veya gönderilen dilekçelerde, dilekçe sahibinin adı, soyadı, tarih ve imzası ile iş veya ikametgah adresinin bulunması gerekir.

(2) Dilekçe, konusuyla ilgili olmayan bir idari makama verilmesi durumunda, bu makam tarafından yetkili idari makama gönderilir.

#### **İncelenmeyecek dilekçeler**

**MADDE 14-** (1) Başkanlık Makamına veya bağlı birimlere iletilen dilekçelerden;

a) Belli bir konuyu ihtiva etmeyenler,

b) Yargı mercilerinin görevine giren konularla ilgili olanlar,

c) 13 üncü maddede gösterilen şartlardan herhangi birini taşımayanlar,  
ç) Daha önce hakkında karar verilmiş olan konulara dair olanlar,  
incelenemezler.

(2) Ancak, bu unsurları ihtiva etmemekle birlikte, başvurulara olayla ilgili inandırıcı mahiyette bilgi ve belgeler eklenmiş veya somut nitelikte bilgi, bulgu ya da olaylara dayanılıyor ise, bu hususlar ihbar kabul edilerek işlem yapılabilir. Bu husus Başkanlık Makamının takdirindedir.

### **Şikayet hakkı**

**MADDE 15-** (1) Personel, amirleri veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikayet hakkına sahiptirler.

(2) Şikayetler söz veya yazı ile en yakın amirden başlanarak silsile yolu ile ve şikayet edilen amirler atlanarak yapılır. Yazılı şikayetler, maksadı en iyi ifade edecek şekilde ve mevzuat hükümlerine uygun olarak **EK-1**'de yer alan dilekçe örneği doldurularak yapılır. Dilekçede tespit edilen eksiklikler ile suç teşkil etmeyen hata ve usulsüzlüklerin giderilmesi, şikayeti kabul eden amirlerce sağlanır. Sözlü şikayetlerde de bu esaslara uyulur. Sözlü olarak yapılan şikayetler, şikayeti yapanın istemi halinde veya yetkili personel tarafından, şikayetin yapıldığı anda, hem şikayeti yapan, hem de şikayeti alan yetkili personel tarafından, birlikte iki nüsha düzenlenecek **EK-2**'de yer alan tutanakla tespit olunarak imzalanır ve her iki tarafa da birer nüshası verilir. Şikayette bulunan, sözlü şikayeti tutanağa geçirmekten imtina ederse, şikayet yapılmamış sayılır.

(3) Şikayet hakkında karar verme yetkisi, şikayet edilenin ilk disiplin amirine aittir. Şikayeti kabul eden, ancak karar verme yetkisi bulunmayan amirler, bunları silsile yolu ile ve kendi görüşlerini de ilave etmek suretiyle, karar verme yetkisine sahip amirlere 3 (üç) gün içinde intikal ettirirler. Şikayet edene de durum hakkında bilgi verirler.

(4) Yönetmelikte belirtilen usul ve esaslara uygun olarak yapılan şikayetler, karar vermeye yetkili amirlerce incelenir ve karara bağlanır. Kararlar şikayet sahiplerine ve lüzum görülürse şikayet edilene yazı ile bildirilir.

(5) Şikayette bulunan ve şikayet edilen kamu görevlileri, yetkili amirlerce verilen kararlara karşı bir defaya mahsus olmak üzere, kararın kendilerine tebliğini izleyen 10 (on) gün içinde, bir üst makama itiraz edebilirler. İtirazların yapılmasında ve incelenip karara bağlanmasında, ilgili mevzuatta belirtilen usul ve esaslar geçerlidir.

### **Müracaat hakkı**

**MADDE 16-** (1) Personel, kurumları ile ilgili resmi ve şahsi işlerinden dolayı müracaat hakkına sahiptirler.

(2) Müracaatlar hakkında karar verme yetkisi, kurumların çalışma usul ve esaslarını belirleyen kanun, tüzük ve yönetmelikler ile müracaat konusunu çözümlenmeye yetkili kılınan mercilere aittir.

(3) Müracaatı kabul eden ancak sorunu çözümlenme yetkisi bulunmayan amirler, bunları silsile yolu ile ikinci fıkrada belirtilen mercilere 3 gün içinde intikal ettirirler.

(4) Bu yönergenin 15 inci maddesi ile belirlenen usul ve esaslar kamu görevlilerinin yapacakları müracaatlar hakkında da geçerlidir.

### **Dilekçe, şikayet ve müracaat hakkını kullananların güvenceleri ve sorumlulukları**

**MADDE 17-** (1) Şikayet ve müracaat haklarını kullanan personele, şikayet ve müracaatlarından dolayı bir ceza verilemez. Ancak, şikayet ve müracaat haklarını, Yönetmelikte tespit edilen usul ve esaslara aykırı surette kullananların veya her ne surette olursa olsun bu haklarını kullanırken bir suç işleyenlerin sorumlulukları saklıdır.

(2) Birim amirleri, dilekçe, şikayet ve müracaat hakkını kullananların kimliğini gizli tutar ve kendilerine herhangi bir zarar gelmemesi için gerekli tedbirleri alırlar.

(3) Aynı konuda dilekçesine cevap verildiği halde, ısrarla müracaat yada şikayetlerine devam edenler hakkında, gerekli disiplin işlemi başlatılabilir.

### **Amirlerin sorumluluğu**

**MADDE 18-** (1) Türk vatandaşlarının kendileri ve belediye ile ilgili dilek ve şikayetleri konusunda Başkanlığa yaptıkları başvuruların sonucu ile ilgili dilekçe sahiplerine, en geç 30 (otuz) gün içerisinde cevap verilir. Başvuru sonucu yapılan işlemin tamamlanmamış olması halinde, yapılmakta olan işlemin son durumu ile ilgili, dilekçe sahiplerine en geç 30 (otuz) gün içerisinde cevap verilir ve daha sonra işlem tamamlandığında dilekçe sahiplerine ayrıca bildirilir. Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara uygun olarak yapılmış bulunan şikayet ve müracaatlar hakkında, Yönetmelikte öngörülen görevlerin, zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesine, tüm amirlerce azami dikkat gösterilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Değerlendirilmesinde İzlenecek Yol**

#### **Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların değerlendirilmesinde izlenecek yol**

**MADDE 19-** (1) Hata, usulsüzlük ve yolsuzluklarla ilgili olarak, Kanun kapsamında verilen bildirim ve dilekçeler ile Yönetmelik kapsamında yapılan şikayet ve müracaatlarda; öncelikle bildirim, dilekçe, şikayet veya müracaat kendisine ulaşan personel, konu hakkında amirine bildirimde bulunur. Bu silsile halinde en üst amire kadar gider. Her birim öncelikle söz konusu Kanun ve Yönetmelik çerçevesinde yetkilerini kullanır ve sorumluluklarını yerine getirir. Ancak; kendi birimi içinde sonuca bağlanamayan bildirim, dilekçe, şikayet veya müracaatların, incelenip soruşturulmasına gerek görülmesi halinde, incelenmesi, araştırılması veya soruşturulması istenilen konu ile ilgili, bu Yönergenin 8 inci maddesine göre işlem yapılır.

(2) Gerekteğinde konunun incelenmesi, araştırılması veya soruşturulması için, Teftiş Kurulu Başkanlığına da bildirilir. Teftiş Kurulu Başkanlığınca konunun incelenmesi, araştırılması veya soruşturulması için müfettiş veya müfettiş yardımcısı görevlendirilmesi amacıyla, Başkan Oluru'na sunulur. Olur alındıktan sonra, görevlendirilen müfettiş inceleme, araştırma veya soruşturma raporunu, ilgili mevzuat çerçevesinde tamamlandıktan sonra, rapor ve ekleri Teftiş Kurulu Başkanlığınca gereği yapılmak üzere Başkanlık Makamına sunulur.

#### **Yolsuzluğun bildirilmesine ilişkin kılavuz ilkeler**

**MADDE 20-** (1) Yolsuzluğun Bildirilmesine İlişkin Kılavuz İlkelerinin (**EK-3**), personel tarafından bilinmesi ve bunlara uyulması hususlarında hassasiyet gösterilmesi, Belediyemizde hata, usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesi ve bildiriminde etkinlik sağlayacağından, söz konusu kılavuz ilkeleri bütün personele duyurulacaktır.

#### **Etik davranış ilkeleri**

**MADDE 21-** (1) 25785 sayılı ve 13.04.2005 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in ikinci bölümü

etik davranış ilkelerinin (**EK-4**), personel tarafından bilinmesi ve bunlara uyulması hususlarında hassasiyet gösterilmesi amacıyla bütün personele duyurulacaktır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM** **Son Hükümler**

**Başkanlık Makamına yapılan bildirimler ile web adresinde yer alan form aracılığıyla yapılan bildirimler**

**MADDE 22-** (1) Usulüne uygun dilekçe ile Başkanlık Makamına yapılan bildirimler ile Belediye web adresinde yer alan formun doldurmak suretiyle yapılan hata, usulsüzlük ve yolsuzluk bildirimlerinde yapılan bildirim kayıt altına alınması, Başkanlık Makamının bilgilendirilmesi, ilgili birimlere iletilmesi ve bildirim sürecin takibi ile koordinasyon ve destek hizmetleri işlemleri Özel Kalem Müdürlüğü tarafından yürütülür.

### **Tereddütlerin giderilmesi**

**MADDE 23-** (1) Bu Yönergenin uygulanmasında ortaya çıkabilecek tereddütleri gidermeye üst yönetici yetkilidir.

### **Yürürlük**

**MADDE 24-** (1) Bu Yönerge onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 25-** (1) Bu Yönerge hükümlerini üst yönetici yürütür.

## **EKLER**

- EK-1** : Yazılı Müracaat/Şikayet Dilekçe Örneği (1 sayfa).
- EK-2** : Sözlü Müracaat/Şikayet Tutanak Örneği (1 sayfa).
- EK-3** : Yolsuzluğun Bildirilmesine İlişkin Kılavuz İlkeler (1 sayfa).
- EK-4** : Etik Davranış İlkeleri (4 sayfa).