

# BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KAMU HİZMETLERİ ÖDÜLÜ

## ÖDÜLÜN MAHİYET VE ÖNEMİ

Bu Ödül, Birleşmiş Milletler Örgütü nezdinde dünya çapında kamu hizmetlerinde mükemmelliği uluslararası alanda tescil etmekte ve bu alanda en prestijli ödül olarak kabul edilmektedir. Bu yarışma ile kamu hizmetleri veren kurumların daha etkin ve kamunun ihtiyaçlarına cevap veren yenilikçi kazanımları ile bu alandaki profesyonellik ödüllendirilmektedir.

Ödül, kamu hizmeti alanında en itibarlı ve uluslararası platformda en çok kabul gören bir mükemmellik ödülü olup, yaratıcı başarıları ve yenilikçi projeleri onurlandırmakta, daha etkili ve sorumlu kamu yönetimi anlayışının ülkelerde ve dünya çapında yayılmasının yolunu açmaktadır. Küresel seviyede yapılan bu yarışma sayesinde, Birleşmiş Milletler Kamu Hizmeti Ödülleri kamu hizmetlerinin somutlaşmasını, profesyonelleşmesini ve rolünün güçlenmesini sağlamaktadır.

Ödüller, özetle, yönetim alanındaki en son yenilikleri keşfetmeyi, kamu sektöründeki üstünlükleri ödüllendirmeyi, kamu hizmetlerinin imajını güçlendirmeyi, kamu hizmeti çalışanlarını daha ileri yenilikler konusunda motive etmeyi, hükümetlere (yönetimlere) olan güveni artırmayı, en başarılı uygulamaların yerel, ulusal ve bölgesel alanda etki göstermesi ve diğer yerlere adapte edilmesini hedeflemektedir.

Bu yarışmaya ulusal veya yerel düzeyde kamu hizmeti sağlayan kurumlar aday gösterilmektedir. Afrika, Asya ve Pasifik, Avrupa ve Kuzey Amerika, Latin Amerika ve Karayipler ile Batı Asya olmak üzere beş coğrafi alan kendi içerisinde ayrı ayrı yarışmaktadır. Yarışmaya katılacak kurumlar, başka kamu kurumları, üniversiteler, araştırma ve meslek kuruluşları tarafından aday gösterilmektedir.

## Yarışmada 5 kategori bulunmaktadır:

- 1- Kamu hizmetlerinde yolsuzluk ile mücadele
- 2- Kamu hizmetlerinin sunumunun geliştirilmesi
- 3- Yenilikçi yönetim ile politika geliştirme süreçlerine katılımı zenginleştirme
- 4- Devlet yönetiminde bilgi yönetimini ilerletme
- 5- Kamu hizmetlerinde cinsiyet ayrımını önlemeyi geliştirme

Ödüller **Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri** tarafından takdim edilmekte olup, ödül töreninde ödülü almak üzere en üst düzeyde katılım gerektiği değerlendirilmektedir. Törende daha önceki yıllarda olduğu gibi bakanlar düzeyinde yuvarlak masa toplantısı yapılması öngörülmektedir.

Etkinliğe BM Genel Meclisi Başkanı, Ekonomik ve Sosyal İşler Müsteşarı ile dünyanın farklı yerlerinden üst düzey hükümet yetkililerinin de aralarında bulunduğu 400'ün üzerinde katılımcı iştirak etmektedir. Katılımcılar arasında ayrıca dünya liderleri, bakanlar, üst düzey hükümet temsilcileri, belediye başkanları, sivil toplum temsilcileri, akademi dünyası, özel sektör, uluslararası ve bölgesel kuruluşların temsilcileri de bulunmaktadır.

Üç gün boyunca devam edecek Forum sırasında katılımcılar genel oturumlarda ve grup oturumlarında vatandaşların etkin kamu yönetişimine katılımlarına yönelik yeni trendleri, iyi uygulamaları, strateji ve yaklaşımları teati etme imkanı bulmaktadır.

Ayrıca paralel kapasite geliştirme çalıştaylarında kamu idaresinin birbiriyle ilintili kritik alanları üzerinde durulmaktadır. Bu çalıştayların başlıkları aşağıdaki gibidir:

- 1. Çalıştay: Vatandaşların Hizmet Sunumuna Katılmalarında Kurumların ve Liderlerin Kapasiteleri;
- 2. Çalıştay: Vatandaşların Yolsuzlukla Mücadeleye Katılımı;
- 3. Çalıştay: Hizmet Sunan Kurumlar Arasında Etkili İletişim ve Etkin Hizmet Sunumunda E-Devlet: Politikadan Uygulamaya;
- 4. Çalıştay: Hizmet Sunumunda Kadınlara Öncü Rol Verilmesinin Faydaları;
- Uzmanlar Grubu Tartışması: "Kamu İdaresinde Yolsuzlukların Önlenmesi".

### **Zamanın elvermesi durumunda, birincilik ve ikincilik ödüllерinin sahipleri, başarılarını bu tematik çalıştaylardan birinde sunma imkanı bulmaktadırlar**

Çalıştaylarda öne çıkan konular ve öneriler, Forum'un son gününde yer alan genel oturumda paylaşılmaktadır. Aynı gün Bakanlar Düzeyinde Yuvarlak Masa Oturumu da düzenlenmektedir. Forum, bu prestijli BM Kamu Hizmeti Ödüllерini kazanan birinci sınıf yenilikçi uygulamalardan istifade edecek biçimde tertip edilmiştir. Ödül alan projeler de bu üst düzey etkinlikle katkıları, başarıları ve geliştirdikleri iyi uygulamalardan ötürü taltif edilmektedir

Katılımcılar, Forum sayesinde a) kamu yönetişimindeki yeni trendler, fikirler ve yeni sorunlar hakkında bilgilenme, b) karmaşık yönetişim sorunlarına yönelik somut çözümleri görerek yeni uygulamaları benimseme, c) ulusal ve yerel düzeyde kapasite geliştirmeye yönelik yenilikçi araçlarla ilgili fikir alışverişinde bulunma, d) dünyanın farklı yerlerinden hükümet yetkilileri, uzmanlar, özel sektör ve sivil toplum temsilcileri ile uygulamacılar ile bağlantı kurma, e) toplumlarına daha iyi hizmet etme ve daha iyi bir gelecek kurma adına yeni bir kararlılık ve ilham kaynağı edinme imkanı bulmaktadır

## **ÖDÜL TÖRENİNE KATILIM SEVİYESİ**

UNDESA, Birinci olan başvuru için kurumdan belirlenen bir katılımcının ikamet ettiği şehirden veya o şehre en yakın uygun havalimanından New York'a ekonomi sınıfı gidiş ve dönüş bilet masrafı ile Forum süresince Birleşmiş Milletlerin harcırah düzenlemelerinde belirtilen oranda iâşe ve ibade bedelini karşılamaktadır.

## **ÖDÜL TÖRENİ İLE İLGİLİ BİLGİ VE GÖRÜNTÜLER**



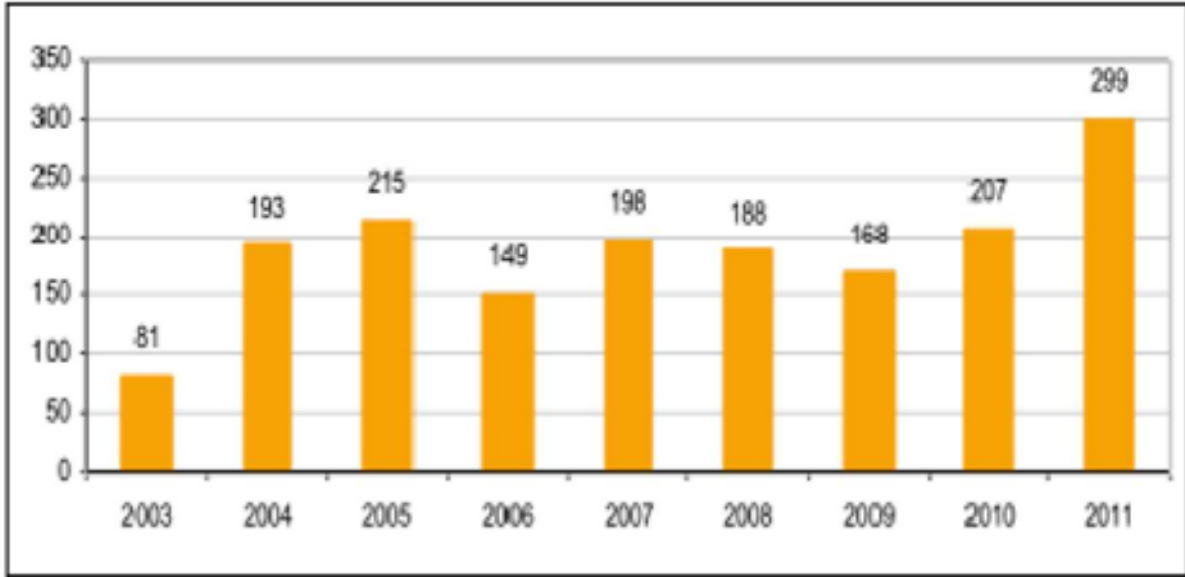
2009 Yılındaki Ödül Töreninden Bir Görüntü  
(Ödüller BM Genel Sekreteri Ban Ki- Moon tarafından takdim edilmiştir.)

## ÖDÜLÜN TAKDİMİ

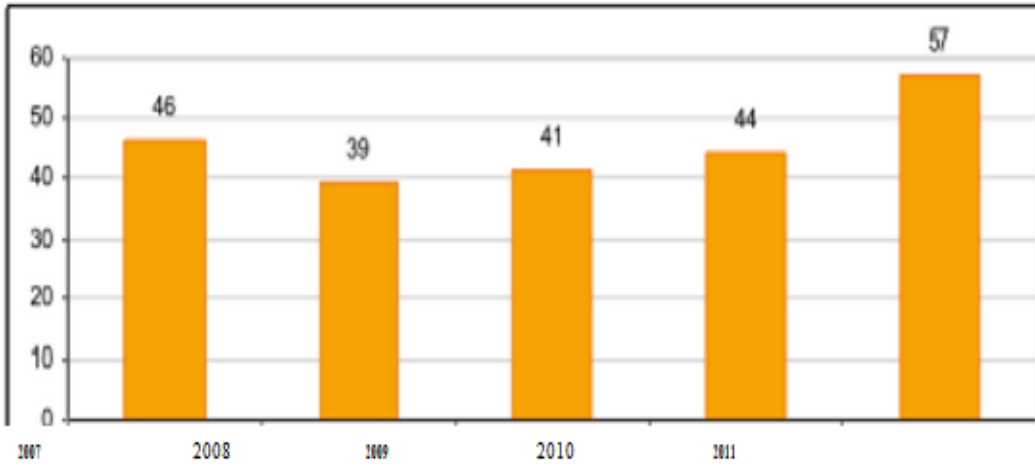


**Ödül, BM Genel Kurulunca BM Kamu Hizmetleri Günü olarak tayin edilen 23 Haziran Günü BM'nin en üst düzey görevlilerince takvim edilmiştir.**

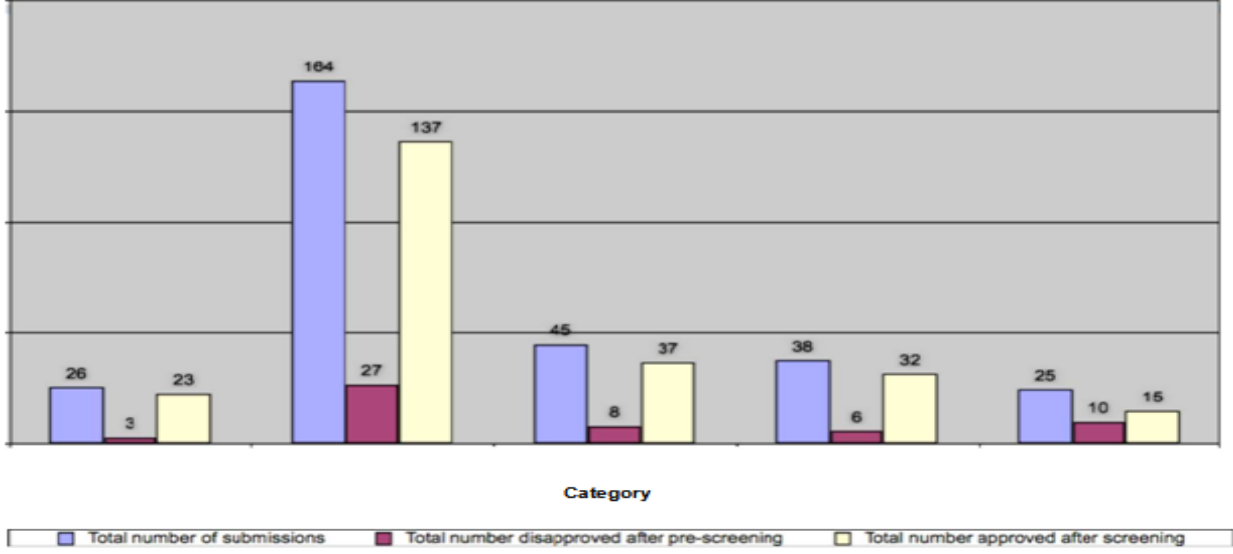
## 1. ÖDÜL İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER



2003 yılından 2011 yılına kadar yapılan ödül müracaatları



2007-2011 yılları arası müracaat eden ülke sayısı



### 2011 yılında yapılan ve onaylanan başvuruların kategorilere dağılımı



2011 BM Kamu Hizmetleri Günü

Darüsselam, Tanzanya Birleşik Cumhuriyeti - 20-23 Haziran 2011

2011 UNPSA Winners by Category						
Region	Asia	Africa	Asia and the Pacific	Europe and North America	Latin America and the Caribbean	Western Asia
1 <sup>st</sup> Category Promoting and Combating Corruption in the Public Service	1st Place Winner South Africa South African National Treasury Project: District Collaboration of South Africa	2nd Place Winner South Korea Minister's Secretariat Office 3rd Development Strategy of Korea	1st Place Winner Slovakia Transparent City Town Hall of Mladá Boleslav	2nd Place Winner Romania Cities without Corruption Citizens Local Government	1st Place Winner Mexico Regional Collaboration for Efficiency Secretaría de la Función Pública	2nd Place Winner Jordan Central Remedial System Ministry of Civil Service
	2nd Place Winner Turkey Integrated Trade Platform Office de la Marine Marchand et des Ports	1st Place Winner India Mission Convergence Samgrah Samiksha Sangha	2nd Place Winner South Korea Open 12 Road Social Management Government	1st Place Winner Poland Public Private Partnership for Service Delivery Citizens Local Government	2nd Place Winner Colombia Programa Altruista Departamento de Antioquia	1st Place Winner Jordan Electronic Education Portal Ministry of Education
2 <sup>nd</sup> Category Improving the Delivery of Public Services	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner Canada Economic Stimulus Payments Ministry of Finance	2nd Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	1st Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education
	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	2nd Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	1st Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service
3 <sup>rd</sup> Category Promoting participation in policy-making decisions through innovative mechanisms	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner Canada Economic Stimulus Payments Ministry of Finance	2nd Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	1st Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education
	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	1st Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service
4 <sup>th</sup> Category Advancing Knowledge Management in Government	1st Place Winner South Africa Integrated Trade Platform Office de la Marine Marchand et des Ports	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	2nd Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education
	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	1st Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service
5 <sup>th</sup> Category Promoting Gender-Responsive Delivery of Public Services	1st Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	2nd Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education
	2nd Place Winner South Korea 24 Hour Public Services Ministry of Public Administration and Security	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service	2nd Place Winner Portugal Informed Procurement Agência Nacional de Regulação e Infra-estruturas	1st Place Winner Mexico Programa de Atención al Ciudadano Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2nd Place Winner South Africa e-Services Ministry of Education	1st Place Winner United Kingdom The National Health Service

## ÖNCEKİ ÖDÜL SAHIPLERİ

Bu ödülü daha önce kazananlar ve listelenin girişimler, BM Kamu Hizmetleri Ödülleri sitesinde yayınlanmaktadır. Bu sayede, politika üreticilerinin, akademi çevrelerinin, sivil toplum kuruluşlarının, özel sektörün ve ödül adaylarının; ulusal, bölgesel ve uluslar arası düzeyde bu projelerden yararlanması sağlanmaktadır.



## ÖNCEKİ YILLARDA YAPILAN TÖRENLERE KATILIM SEVİYESİ

### 2009 yılında Newyork'ta yapılan ödül törenine;

- Pasifik Bölgesi birinci olan Güney Kore'yi temsilen Seul Belediye Başkanının,
- Avrupa ve Kuzey Amerika bölgesinden birinci olan İsveç'i temsilen Pitea Bölgesi Belediye Başkan Yardımcısının,
- Avrupa ve Kuzey Amerika ikincisi Kanada için Bakanlar Komitesi Sekreterinin,
- Afrika ve Pasifik bölgesi birincisi Zambiya'yı temsilen Bakanlar Kurulu Sekreterinin,
- Asya ve Pasifik Bölgesi birincisi Tayland'ı temsilen üniversite rektörünün,
- Avrupa ve Kuzey Amiraka bölgesi birincisi Slovenya'yı temsilen **Kamu Hizmetleri Bakanının,**
- Batı Asya birincisi Mısır'ı temsilen İdari Geliştirme Bakanlığı Genel Müdürünün,
- Avrupa ve Kuzey Amerika bölgesi birincisi Polonya'yı temsilen **Kamu Yönetimi Bakanının,**

### 2011 yılında,

- Latin Amerika bölgesi birincisi Meksika'yı temsilen Kamu Yönetimi Sekreterinin,
- Doğu Asya birincisi Umman'ı temsilen Bilgi İşlem Başkanının,
- Latin Amerika bölgesi ikincisi Peru'yu temsilen **İşçi Bakanının,**
- 2. Kategoride Afrika birincisi Tanzanya'yı temsilen **Bakanın,**
- 3. Kategoride Asya Bölgesi birincisi Güney Kore'yi temsilen **Kamu Yönetimi Bakanının** katıldıkları,

Görülmüştür.



## BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL KAMU HİZMETİ ÖDÜLLERİ HAKKINDA TEKNİK BİLGİLER

Birleşmiş Milletler, 2012 BM Kamu Hizmeti Ödülleri için başvuru çağrısında bulundu. BM Kamu Hizmeti Ödülleri, dünya genelinde kamu hizmetlerinde yeniliği geliştirmek ve teşvik etmek amacıyla düzenlenen uluslararası bir yarışma.

Hükümet ve kamu-özel ortaklıkları da dahil olmak üzere dünyanın neresinde olursa olsun kamu hizmeti veren bütün kurumlar ödül için başvuruda bulunabiliyor. Birleşmiş Milletler tarafından düzenlenen Kamu Hizmeti Ödülleri şu kategorilerde veriliyor: Kamu Hizmetlerinde Yolsuzluğun Önlenmesi ve Yolsuzlukla Mücadele; Hizmet Sunumunun İyileştirilmesi; Yenilikçi Mekanizmalar Marifetiyle Politika Yapma Kararlarına Katılımın Artırılması; Kamu Kurumlarında Bilgi Yönetiminin Geliştirilmesi ve Kamu Hizmetleri Sunumunda Toplumsal Cinsiyet Hassasiyetlerinin Gözetilmesi. Bu ödüllerle çığır açıcı yenilikler ön plana çıkarılırken demokrasinin ve başarılı yönetişimin yetkin kamu hizmetleri üzerinde yükseldiği vurgulanıyor.

Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Ban Ki-Moon, 2009 BM Kamu Hizmeti Gününde yaptığı konuşmasında konuyla ilgili şunları kaydetti: “Birleşmiş Milletler, etkili yönetişimin ve etkin kamu idaresinin küresel kalkınma gündeminde merkezi bir konuma sahip olduğunun ve Binyıl Kalkınma Hedeflerine ulaşmada büyük önem arz ettiğinin bilincindedir. Güçlü kamu politikalarına ve destekleyici yönetim yapılarına ihtiyaç duymaktayız. Karşımıza çıkan ihtiyaçlara hızla ve tutarlılıkla karşılık vermek durumundayız”.

Birleşmiş Milletler Kamu Hizmeti Günü, hükümetlerin verdiği kamu hizmetlerini iyileştirmek ve kamu hizmetlerinde mükemmelliği teşvik etmek amacıyla 2003 yılında Ekonomik ve Sosyal Konsey tarafından ilan edildi. Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi Müsteşarı Sha Zukang'ın Barcelona'da düzenlenen 2010 BM Kamu Hizmeti Ödül Töreninde ifade ettiği üzere, “Kazanan adaylar kamu hizmetlerinde mükemmellik arayışının en güzel örneklerini teşkil ediyor ve kamu hizmetlerinin nasıl etkin, verimli, şeffaf ve hesap verebilir olabileceğini gözler önüne seriyorlar. Onlardan öğreneceğimiz dersler, hükümetlerin vatandaşlarının yaşamlarını kolaylaştırmaları adına bizlere büyük güç verecektir”.

2012 yılı aynı zamanda Kamu Hizmeti Ödüllerinin de 10'uncu yıldönümü. Birleşmiş Milletler Kamu İdaresi Uzman Komitesi tarafından ödüle layık görülen adaylara 23 Haziran 2012 tarihinde düzenlenecek BM Kamu Hizmeti Ödül Töreninde ödülleri ve taltif sertifikaları takdim edilecektir. Bu küresel ödül töreni, Birleşmiş Milletlerin Kadın Örgütü ve BM Uyuşturucu ve Suç Bürosu (UNODC) ile işbirliği içerisinde BM Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesine (UNDESA) bağlı Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü (DPADM) tarafından tertip edilmektedir.

Kurumların kendi adaylıklarını açıklamaları mümkün değildir. Ancak, anılan ödül kategorilerinden birinde çok iyi performans sergiledikleri kanaatinde olup başvuruda bulunmayı düşünen kurumlar, Hükümet veya sivil toplum kuruluşları tarafından aday gösterilebilirler. Adaylık başvurusu 15 Eylül – 31 Aralık 2011 tarihleri arasından internet üzerinden yapılmalıdır: <http://www.unpan.org/applyunpsa2012>.

BM Kamu Hizmeti Ödülleri ve geçmişte ödül kazanan adaylar ile ilgili bilgi için <http://www.unpan.org/unpsa> adresini ziyaret edebilirsiniz. 2003 – 2011 yılları arasında BM Kamu Hizmeti Ödülleri (UNPSA) kazanan kurumlar iPad ve iPhone uygulamaları olarak da mevcuttur: <http://itunes.apple.com/us/app/un-innovations-in-public-governance/id443218537?mt=8#>. Bu bilgiler ücretsiz e-kitap olarak indirilebilir: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan046119.pdf>.

Kamu Hizmeti Ödüllerinin yanısıra aynı gün Birleşmiş Milletler e-Devlet Özel Ödülleri de sahiplerini bulacaktır. e- Devlet Özel Ödülleri Afrika, Amerika, Asya, Avrupa ve Okyanusya kıtalarının istisnai başarılar sergilemiş ülkelerine takdim edilecektir.

İrtibat:

Haiyan Qian, Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü (DPADM) Direktörü, BM Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi (UNDESA), [gianh@un.org](mailto:gianh@un.org); John-Mary Kauzya, Chief, DPADM Kamu İdaresi Kapasite Geliştirme Birim Şefi, [kauzya@un.org](mailto:kauzya@un.org) veya Adriana Alberti, DPADM UNDESA UNPSA Program Koordinatörü, +1 212 963 2299, [alberti@un.org](mailto:alberti@un.org)

Medya irtibat: Newton Kanhema, Halkla İlişkiler Dairesi, +1 212 963 5602, [kanhema@un.org](mailto:kanhema@un.org)

## **KATEGORİLER VE KRİTERLER**

### **Kategori 1 - Kamu Hizmetinde Yolsuzluğun Önlenmesi ve Yolsuzlukla Mücadele**

Birleşmiş Milletler Uyuşturucu ve Suç Bürosu (UNODC) ile işbirliği içerisinde BM Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesine (UNDESA) bağlı Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü (DPADM) tarafından yönetilmektedir.

#### **Kriter Açıklaması**

##### **Şeffaflığı Teşvik Eder**

Kamunun bilgi isteyebilme ve zamanında bilgi alabilme yeteneğinin artırılması, devletin karar alma ve süreçlerini gözlemleyebilmesi, izleyebilmesi ve inceleyebilmesi için mekanizmalar yaratır. Mekanizmalar belgeye dayalı, yüz yüze, toplantı şeklinde ve/veya elektronik olabilir.

##### **Hesap Verme Sorumluluğunu Teşvik Eder**

Çeşitli biçimlerdeki belgeleri kullanır ve bu da devletin yasal, usulle ilgili ve mali gerekliliklere uygunluğunun kanıtı olarak kullanılabilir ve şikayetlerin işleme konması ve yakınmaların ele alınmasını iyileştirir.

##### **Çabuk karşılık Verebilme Yeteneğini Teşvik Eder**

Yolsuzluk hakkında kamuoyunun bilincinin artırılması için inisiyatifleri ve devletin bunu önlemek ve mücadele etmek için eylemlerini teşvik eder; kamuoyunun devlet kararlarını izlemesini ve sızmasını ve toplumun ilgili kesimlerinin görüşlerini belirtmesini teşvik eder; yolsuzluğun önlenmesi için resmi ve özel sektörler arasında ortaklıkları teşvik eder; kamu yönetiminin yapısı, çalışma şekli ve karar verme süreci hakkındaki bilgileri açıklama zorunluluğunu içerir ve kamuoyuyla danışma mekanizmaları yoluyla açıklık sergiler.

## **Kamu Gucünün Kotuye Kullanimini ve Hatali Kullanimini Onlemek Icin Durustlugu ve Onlemleri Tesvik Eder**

Kamu sektoru icin duzenleme modellerini tesvik eder ve etkili bir sekilde uygular ki buna cıkar catısmasına karşı hukümler ve mesleki ahlak kuralları da dahildir; bu duzenleme modellerine uymayan kamu goevlilerine karşı disiplin ya da diğer onlemleri uygular ve bu bilgileri duzenli olarak yayınlar.

## **Kamu Parasının Yenilikçi Bir Şekilde Yönetimini Tesvik Eder**

Bütçenin hazırlanması ve benimsenmesi için tutarlı duzenlemeler ve prosedürleri tesvik eder ve uygular. Ayrıca yolsuzluğun önlenmesi için kamu gelirlerinin ve harcamalarının etkili bir şekilde incelenmesi ve izlenmesini de tesvik eder ki buna elektronik-tedarik (İnternet üzerinden) ve diğer yöntemler de dahildir. Elektronik yolla ve diğer iletişim yollarıyla kamu gelirleri ve harcamaları hakkında duzenli olarak bilgi yayınlar.

## **İdareyi Dönüştürür**

Dönüşümü tedrici iyileştirmeler olarak değil geniş bir çerçevede ele alır. Belli bir ülke ya da bölge bağlamında yenilikçi yöntemler, araçlar ve teknikler uygulanarak bu yolla duzenlemelerde basitleştirme, etik değerlerin ve dürüstlüğün tesvik edilmesi için kurumsal kültürün değiştirilmesi ve ayrıca bir hizmeti almak için gerekli bürokratik adımların ve engellerin azaltılmasına yönelik idari reformların ve Bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanması yoluyla otomatik sistemlerin daha fazla kullanımının tesvik edilmesini sağlar.

## **Yeni bir Kavram Sunar**

Kamu hizmetlerindeki yolsuzluğun önlenmesi ve yolsuzlukla mücadele için, belli bir ülke ya da bölge bağlamında, sorun çözümünde benzersiz bir fikir, ayırt edici bir şekilde yeni bir yaklaşım ya da benzersiz bir politika ya da uygulama tasarımı sunar.

## **Kategori 2 – Hizmetlerin Sunumunun İyileştirilmesi**

### **Kriter Açıklaması**

#### **Verimliliği Artırır**

Süreçleri kolaylaştırır, bürokrasiyi azaltır, koordinasyonu iyileştirir ve diğer önlemlerle birlikte verimliliği artırır. Verimlilikteki artış ölçülebilir göstergeler, araştırmalar, anketlerle vb. desteklenmelidir.

#### **Yüksek Kaliteli Hizmet Sunumu Sağlar**

Kamu hizmetlerinin zamanında, uygar bir şekilde, erişilebilir ve hizmet alan odaklı olarak sunulmasını sağlar. Devlet hizmetlerinin kamusal açıdan daha kolay olacak zamanlamalarla ve şekilde sunulmasını sağlar, örneğin, başvuruların ya da taleplerin hızlı bir şekilde işlenmesi, doldurulması gereken belgelerin ve vatandaşların uygunluğu göstermek için yapması gereken diğer etkinliklerin azaltılması.

#### **Vatandaşların Geribildirimlerini Göz Önünde Bulundurur**

Vatandaşların kamu hizmeti sunumu tatmini bakımından katkılarını ve yorumlarını aktif bir şekilde uygulamada değerlendirir.

#### **Erişimi İyileştirir ve Eşitliği Teşvik Eder**

Hizmeti zayıf gruplara (örneğin, fakirlere, kadınlara, azınlıklara, gençlere, yaşlılara, engellilere ve diğerlerine) doğru genişleterek ve/veya daha geniş bir nüfusa hizmet sunumuna olanak tanıyarak eşitliği teşvik eder; özellikle de toplumsal olarak içine almayı teşvik eden mekanizmalar yoluyla. Hizmetleri öncekinden daha geniş bir nüfusa yaymıştır.

#### **Ortaklıkları Teşvik Eder**

Kamu hizmeti tasarımı ve uygulamasında kamu sektörü, sivil toplum ve özel sektör arasında ortaklıkları teşvik eder.

## **İdareyi Dönüştürür**

Dönüşümü tedrici iyileştirmeler olarak değil geniş bir çerçevede ele alır. Yenilikçi yöntemler, araçlar ve teknikler belli bir ülke ya da bölge bağlamında, modernleşme, kurumsal kültürün değiştirilmesi, idari reformlar ya da devlet hizmeti sunum prosedürlerinin revizyonu gibi konularda uygulanır.

## **Yeni Bir Kavram Sunar**

Kamu hizmetlerinde şeffaflık, hesap verilebilirlik ve çabuk tepki verme yeteneği için belli bir ülke ya da bölge bağlamında, sorun çözümünde benzersiz bir fikir, ayırt edici bir şekilde yeni bir yaklaşım ya da benzersiz bir politika ya da uygulama tasarımı sunar.

## **Kategori 4 – Bilgi Çağında “Devletin Bütünü” Yaklaşımlarının Teşvik Edilmesi 1**

### **Kriter Açıklaması**

Politikaların ve programların uyumlu hale getirilmesi ve hizmetlerin entegrasyonu için yasal ve kurumsal çerçeveleri teşvik eder

Kamusal değeri artıran işbirliğine dayalı sonuçları teşvik etmek için farklı devlet sektörleri arasında işbirliğini ve sinerjilerin maksimizasyonunu teşvik ederek politikalar ve programları uyumlu hale getirmek için ulusal stratejiler, yasal ve kurumsal çerçeveler (altyapı, insan ve süreçler dahil) geliştirir ve uygular. Devletin bütüncül gelişme vizyonunu kuruluşlar arası stratejiler, hedefler, roller ve sorumluluklara göre uyumlu bir şekilde ayarlar. Entegre hizmetler sunmak için devletin farklı düzeyleri arasında yatay ve dikey işbirliğini teşvik eder. Sektörler arası işbirliği ile sektörel hesap verebilirlik arasında uygun dengeyi sağlayan kurumsal bir çerçeve ve mekanizmalar sağlar.

### **Liderlik, insan kaynakları kapasitesi ve işbirliğine dayalı kurum kültürünün gelişmesi için elverişli bir ortam sağlar**

Sürekli öğrenim, eğitim ve diğer kapasite oluşturucu etkinlikler yoluyla kurumsal sınırların ötesinde çalışmak için devlet fonksiyonlarını ve insan kaynaklarını kapasitesini geliştirmek

amacıyla net bir vizyona, politik kararlılığa sahip olmak ve BİT araçlarını iyi tanımak. Kamu değerini artırmak için ortak hedeflere ve sonuçlara ulaşmak amacıyla işbirliğini destekleyen bir kurumsal kültürü teşvik eder.

### **Çalışma performansını, birlikte çalışma kapasitesini ve açık standartları güçlendirir**

Açık standartları ve açık verileri kullanarak farklı kuruluşlar arasında hayati devlet hizmetlerinin kurumsal performansını güçlendirir ve mükemmel entegrasyon için bulut bilgi işlem gibi paylaşılan sistemlerin kullanımını destekler. Bilgi paylaşımı ve veri değişimi, kaynakların arka uç ofis uygulamalarının entegrasyonu yoluyla daha etkili kullanımı, yenilikçi kanalların ve BİT araçları gibi araçların kullanımı ve, diğer şeylerin yanında, devlet hizmetlerinin daha kolay bulunması ve erişilmesi için bir araya getirildiği online ve mobil siteler sağlayarak aynı çalışmaların tekrarlanmasını en aza indirir ve masrafları azaltır. Farklı sistemlerin bilgi alışverişine, bunun başka bilgi kaynaklarıyla birleştirmesine ve ardından bunu hem yatay hem de dikey olarak anlamlı bir şekilde işlemeye olanak tanır. Sistemler arasında birlikte çalışabilirliği sağlarken gizlilik ve güvenlik konularını göz önünde bulundurur.

### **Devlet kurumları ve vatandaşlar arasında toplumsal içermeciliği ve işbirliğini teşvik eder**

Savunmasız nüfusa ulaşarak toplumsal olarak içine almayı teşvik eder ki bunların içinde (i) fakirler; (ii) kadınlar; (iii) fiziksel engelliler; (iv) okuma yazma bilmeyenler; (v) gençler; (vi) yaşlılar; (viii) göçmenler; ve (viii) yerli halklar da yer alır; bilgi akışını, şeffaflığı ve hesap verilebilirliği artırmak amacıyla devlet kurumları arasında iletişimi ve etkileşimi artırır; kamusal yönetime doğru kamu değerinin ortak bir şekilde oluşturulması için vatandaşların aktif katılımı için kanalları ve gelişme yönetiminin izlenmesi ve değerlendirilmesi için mekanizmaları içerir.

### **İdareyi dönüştürür**

Dönüşümü tedrici iyileştirmeler olarak değil geniş bir çerçevede ele alır. Yenilikçi yöntemler, araçlar ve teknikler belli bir ülke ya da bölge bağlamında, kamu sektörü kuruluşlarının dönüştürülmesi için diğer şeylerin yanında, devlette bilgi ve iletişim teknolojilerinin stratejik bir şekilde uygulanması yoluyla, hizmet sunumunda bütün devlet yaklaşımıyla uygulanır.

## **Yeni Bir Kavram Sunar**

Daha iyi kamu sektörü performansı ve sosyoekonomik gelişme için belli bir ülke ya da bölge bağlamında, sorun çözümünde benzersiz bir fikir, ayırt edici bir şekilde yeni bir yaklaşım ya da benzersiz bir politika ya da uygulama tasarımı, bütün devlet yaklaşımlarının ve/veya yenilikçiliğin teşvik edilmesi için bir yaklaşım sunar.