

# **SOSYAL GÜVENLİK KURUMU BİREYSEL ÖNERİ SİSTEMİ USUL VE ESASLARI**

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

#### **Amaç**

**MADDE 1-** (1) Bu Usul ve Esasların amacı, Kurum personelinin bilgi, beceri ve deneyimlerinden yola çıkarak, Kurumumuzun gelişimine katkı sağlayacak önerilerinin alınması ve etkin bir şekilde değerlendirilmesine yönelik esasların belirlenmesi ile bu kapsamda gerçekleştirilecek iş ve işlemleri yürütmekle sorumlu kişi, grup ve kurulların görev, yetki ve sorumluluklarını düzenlemektir.

#### **Kapsam**

**MADDE 2-** (1) Sosyal Güvenlik Kurumunun faaliyet alanları ile ilgili konularda Kurum personelinin, hizmetlerin verimliliğini, etkinliğini arttırıcı ve iyileştirici mahiyetteki önerilerinin gönderilmesini, değerlendirilmesini, uygulanmasını, izlenmesini ve diğer işlemleri kapsar.

#### **Dayanak**

**MADDE 3-** (1) Bu Usul ve Esaslar 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu'nun 20 nci maddesi ile 15/12/2016 tarihli ve 6775025 sayılı Yönetim Kurulu kararı ile onaylanan Sosyal Güvenlik Kurumu Merkez Çalışma Yönetmeliğinin 64 üncü maddesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### **Tanımlar**

**MADDE 4-** (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a) Bireysel Öneri Sistemi (BÖS): Kurum çalışanlarının, Kurumumuzu doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendiren konularda, mevcut durumun iyileşmesine yönelik önerilerini ortaya koymalarını sağlayan, gelen önerileri değerlendiren, uygun olanlarını uygulamaya alan ve geribildirim veren sistemi,

b) Birim Öneri Değerlendirme Grubu (BÖDG): Öneri İzleme Grubu tarafından birimlerine yönlendirilen önerilerin uygulanabilir olup olmadığına karar veren, değerlendirme ve uygulama sonuçlarını Öneri İzleme Grubuna gönderen ve birimi adına bunlarla alakalı iş ve işlemleri yürüten çalışma grubunu,

c) Fayda Puanı (FP): Önerinin faydasına ilişkin değerlendiricilerin 5 fayda kriteri üzerinden verdikleri ağırlıklandırılmış puanların toplanarak hesaplanan puanı, (1-10 arasında bir değer alabilir.)

ç) Öneri: Bir işle ilgili olarak öne sürülen, Kurumumuzun temel amaç, hedef ve stratejileriyle uyumlu, sunulan hizmet ile ilgili, süreci iyileştirmeye ve verimliliği artırmaya yönelik yaratıcı düşüncelerin sistemli ifadesini,

d) Öneri Değerlendirme Kurulu (ÖDK): Birim Öneri Değerlendirme Grubunca uygulanabilir bulunan önerileri oy çokluğu esasına göre “uygulansın” veya “uygulanmasın” şeklinde değerlendiren, “uygulansın” şeklinde görüş bildirdiği önerileri puanlayarak sıralayan kurulu,

e) Öneri Değerlendirme Üst Kurulu (ÖDÜK): Öneri Değerlendirme Kurulu üyelerince “uygulansın” şeklinde görüş bildirilen öneriler arasından hangilerinin değerlendirmeye alınacağını belirlenmesi amacıyla taban puanı belirleyen ve taban puan üzerinde kalan önerilerin oy çokluğu esasına göre hangilerinin uygulamaya alınıp alınmayacağına, bu önerilerin Başkanlık Makam onayına sunulmasına nihai olarak karar veren, dereceye giren ilk üç öneriyi tespit eden kurulu,

f) Öneri İzleme Grubu (ÖİG): Çalışanlardan gelen önerilerin; öneri kriterlerine uygun olup olmadığını kontrol eden, uygun önerileri ilgili birimlerin de görüşlerini alarak, Öneri Değerlendirme Kuruluna sunan, uygun bulunmayan öneriler için öneri sahiplerine geri bildirimde bulunan ve yapılan çalışmaların takibini ve Öneri Değerlendirme Kurulunun sekretaryasını yürüten çalışma grubunu,

g) Öneri Puanı (ÖP): Önerinin uygulama önceliğini belirleyen göstergiyi, ( 0-100 arasında bir değer alabilir. Uygulanabilirlik puanı ile fayda puanının çarpımı ile elde edilir. )

ğ) Uygulanabilirlik Puanı (UP): Öneri Değerlendirme Kurulu üyelerinin önerinin uygulanabilirliğine ilişkin (1-10 arası) verdiği puanı,

h) Yönetim Kurulu: Sosyal Güvenlik Kurumu Yönetim Kurulunu,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Önerilerin Gönderilmesi, Değerlendirilmesi ve Ödüllendirilmesi

#### Önerilerin Gönderilmesi

**MADDE 5-** (1) Kurum personeli, Kurum İtranet sayfasında yer alan “Bireysel Öneri Sistemi Giriş Paneli”ne kullanıcı adı ve MEYES şifresi ile giriş yaptıktan sonra önerilerini, bu sistem üzerinden gönderebilirler. Öneriler, Bireysel Öneri Sistemi panelindeki “yeni öneri” bölümünde yer alan, “öneri konusu”, “öneri içeriği” ve “sunulan çözüm” alanları doldurularak gönderilir. Öneri sahipleri isimlerinin gizli kalmasını isterlerse, isimleri diğer kullanıcılar tarafından görülmez. Ayrıca öneriye doküman ilave edilebilir.

(2) Bireysel Öneri Sistemi üzerinden gelen her öneri, otomatik olarak öneri numarası alır ve elektronik ortamda kaydedilir. Sistem, öneri numarası alan her öneriyi, gerekli işlemlerin yürütülmesi için otomatik olarak bir Öneri İzleme Grubu üyesine atar.

#### Ön Değerlendirme

**MADDE 6-** (1) Sisteme gelen öneriler ilk olarak ön değerlendirme işlemine tabi tutulur. Ön değerlendirme işlemi Öneri İzleme Grubu üyelerince yapılır.

(2) Bireysel Öneri Sisteminde Kuruma katkı sağlayacak ve yenilik oluşturacak öneriler değerlendirilmeye alınır. Bireysel Öneri Sistemine gelen öneriler içerisinde aşağıdaki nitelikleri taşıyan öneriler, değerlendirme dışında tutulur:

- a) Dilek, yakınma, ihbar ve şikayetler,
- b) Çözüm önerisi veya elde edilecek faydayı içermeyenler,
- c) Genel ahlaka aykırı ya da konusu suç teşkil eden ifadeler içeren öneriler,
- ç) Topluca yapılan talepler,
- d) Grup halinde gönderilen öneriler,
- e) Belirsiz ve soyut talepler,
- f) Daha önce verilmiş ve sonuçlandırılmış önerinin tekrarı olan öneriler,
- g) Kurumuzca yürütülen projeler ile aynı konuya ve/veya içeriğe sahip öneriler.

(3) Öneri İzleme Grubu üyesi öneriyi inceler ve önerinin yukarıdaki nitelikleri taşıması durumunda, öneriyi sahibine sistem üzerinden gerekçesi ile birlikte iade eder. Öneri sahibine iade edilen öneriler sisteme kaydedilir ve e-posta yoluyla öneri sahibi bilgilendirilir. Öneri sahibine iade edilen öneriler diğer öneri sahiplerince görüntülenemez.

(4) Öneri, gerekli nitelikleri taşıması durumunda ilgili olduğu birim ya da birimlerin Birim Öneri Değerlendirme Grubuna sistem üzerinden yönlendirilir.

(5) Öneri İzleme Grubu tarafından birimine öneri gönderilen Birim Öneri Değerlendirme Grubu üyesi sistem tarafından otomatik olarak e-posta yoluyla bilgilendirilir.

### **Öneriler Hakkında Birim Görüşü Alınması**

**MADDE 7-** (1) Ön değerlendirme işleminden sonra, öneri niteliği taşıdığı tespit edilen öneriler, ilgili olduğu merkez biriminin Birim Öneri Değerlendirme Grubuna yönlendirilir. Gerekli durumlarda öneri birden fazla birime de gönderilebilir.

(2) Birim Öneri Değerlendirme Grubu, yönlendirilen öneriler hakkında birim içi koordinasyonu sağlayarak, önerileri değerlendirir. Grup üyesi, ilgili daire başkanı veya birim amirinin “oluru” dahilinde oluşturduğu görüşleri en geç 15 gün içinde sistem üzerinden Öneri İzleme Grubuna gönderir.

(3) Süresinde cevaplanmayan öneriler için 10 günlük ek süre verilir. Bu 10 günlük süre esnasında öneriler sistemde uyarı amacıyla kırmızı renk ile görünür. Bu süre sonunda da ilgili öneri cevaplanmamışsa, ilgili birimin amirine “Biriminiz Bireysel Öneri Sistemi Birim Öneri Değerlendirme Grubu üyesi kendisine gönderilen öneriyi verilen ek süreye rağmen halen cevaplanmamıştır. Bilgilerinize” şeklinde bir uyarı e-postası sistem tarafından gönderilir.

(4) Birimin öneri hakkında bildirdiği görüş aşağıdaki yargılardan yalnızca birini içerir ve gerekçesi belirtilir. Öneri hakkındaki yargılar:

- a) “uygulanabilir”,
  - b) “uygulanamaz”,
  - c) “konuyla ilgili devam eden bir çalışma var”
- şeklindedir.

(5) Önerinin konusu yönlendirildiği birimin görev alanına girmiyor ise, gerekçesi ile birlikte öneri 15 gün içerisinde iade edilir. İade edilen öneriler Öneri İzleme Grubunca ilgili birim/birimlere yönlendirilir.

### **Önerilerin Değerlendirilmesi**

**MADDE 8-** (1) Birim Öneri Değerlendirme Grubu üyelerince “uygulanabilir” bulunan öneriler ile aynı öneri üzerinde birimlerce en az bir tanesi “uygulanabilir” olmak üzere farklı görüş bildirilmiş öneriler sistem üzerinden Öneri Değerlendirme Kurulunca oy çokluğu esasına göre “uygulansın” veya “uygulanmasın” şeklinde değerlendirilir. Oylarda eşitlik olması durumunda Kurul Başkanının oyu yönünde karar verilir.

(2) Öneri Değerlendirme Kurulunca “uygulanmasın” şeklinde karar verilen öneriler sistem üzerinden öneri sahibine gerekçesi ile gönderilir. Kurulca “uygulansın” şeklinde karar verilen öneriler üyelerce puanlanarak başarı sıralamasına konulur. Öneriler kurul üyelerine, öneri sahiplerinin isimleri gizlenerek sunulur ve aşağıda sunulan öneri kriter tablosunda yer alan 6 temel kriter esas alınarak değerlendirilir:

|          | <b>Değerlendirme Kriteri<br/>(1-10 Puan Aralığında)</b> | <b>Katsayı</b> |
|----------|---------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1</b> | <b>PGA:</b> Prim Gelirlerini Artırma                    | <b>0,3</b>     |
| <b>2</b> | <b>MA:</b> Maliyetleri Azaltma                          | <b>0,3</b>     |
| <b>3</b> | <b>KA:</b> Kaliteyi Artırma                             | <b>0,2</b>     |
| <b>4</b> | <b>VA:</b> Verimliliği Artırma                          | <b>0,1</b>     |
| <b>5</b> | <b>KİK:</b> Kurumun İmajına Katkı                       | <b>0,1</b>     |
| <b>6</b> | <b>U:</b> Uygulanabilirlik                              | <b>1</b>       |

(3) Öneri Değerlendirme Kurulu üyeleri, önerileri ve öneriler hakkında birimlerin belirttiği görüşleri inceledikten sonra, her bir öneri değerlendirme kriterini 1 ile 10 arasında değişen puan aralığında sistem üzerinden puanlayarak değerlendirir. Öneri Değerlendirme Kurulu üyelerinin tamamı puanlama işlemini tamamladıktan sonra, her bir üye için aşağıdaki formüle göre Öneri Puanı hesaplanır:

$$\text{ÖP} = \text{FP} \times \text{UP}$$

$$\text{FP} = (\text{PGA} \times 0,3) + (\text{MA} \times 0,3) + (\text{KA} \times 0,2) + (\text{VA} \times 0,1) + (\text{KİK} \times 0,1)$$

(4) Bir öneri hakkındaki öneri puanı, o öneri için Öneri Değerlendirme Kurulu üyelerinin verdikleri öneri puanlarının ağırlıklı aritmetik ortalaması alınarak hesaplanır.

(5) Fayda puanının hesaplanmasında kullanılan katsayılar, Öneri Değerlendirme Kurulu tarafından, Kurumun önceliklerine göre güncellenebilir.

(6) Öneri İzleme Grubu, Kurul üyelerini toplantıdan üç işgünü önce hangi önerilerin görüşüleceği konusunda bilgilendirir.

### **Önerilerin Ödüllendirilmesi**

**MADDE 9-** (1) Öneri Değerlendirme Kurulunda “uygulansın” şeklinde değerlendirilen öneriler, puan üstünlüğüne göre sıralanır. Sıralama bir önceki ödüllendirme döneminden sonra yapılan Öneri Değerlendirme Kurulu toplantılarında değerlendirilen öneriler arasında yapılır. Her öneri yalnızca bir kez puan sıralamasına girebilir. Sıralama belli olduktan sonra, öneriler sistem üzerinden Öneri Değerlendirme Üst Kuruluna sunulur.

(2) Öneri Değerlendirme Üst Kurulu hangi önerilerin değerlendirmeye alınacağını belirlemek amacıyla bir taban puan belirleyebilir ve bunu tutanağa bağlayabilir.

(3) Taban puanı aşan öneriler Öneri Değerlendirme Üst Kurulunca yeniden oy çokluğu esasına göre “uygulansın” veya “uygulanmasın” şeklinde değerlendirilir. Oylarda eşitlik olması durumunda üst kurul başkanının oyu yönünde karar verilir. “Uygulanmasın” şeklinde değerlendirilen öneriler sistem üzerinden öneri sahibine iade edilir. “Uygulansın” olarak değerlendirilen öneriler üst kurul üyelerince Madde 8’deki kriterlere göre puanlanır. Üst kurul üyelerinin verdiği puanların ortalaması alınarak en yüksek puanı alan ilk 3 öneri belirlenir ve Kurum Başkanının onayına sunulur.

(4) Kurum Başkanının onaylaması durumunda ilk üç sırayı alan öneri sahipleri, Kurum Başkanının takdir edeceği hediyelerle ödüllendirilebilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Önerilerin Uygulanması ve Sistemin İzlenmesi**

#### **Önerilerin Uygulamaya Geçirilmesi**

**MADDE 10-** (1) Birimler tarafından, “uygulanabilir” olarak görüş bildirilen öneriler arasından Öneri Değerlendirme Kurulunca “uygulansın” şeklinde değerlendirilip Öneri Değerlendirme Üst Kuruluna sunulan ve bu öneriler arasından Öneri Değerlendirme Üst Kurulunca da “uygulansın” kararı alınan öneriler, Kurum Başkanının onayını müteakip uygulanmak üzere Öneri İzleme Grubu’na ilgili birimlere resmi yazı ile gönderilir. Birimler, önerilerin takibinden ve uygulamaya geçirilmesinden sorumludur.

(2) Öneri konusunun birden fazla birimi ilgilendirmesi durumunda, önerilerin takibinden ve uygulanmasından birimler müteselsilen sorumludur.

(3) Birimler, uygulanmasına karar verilen önerilerle ilgili gerçekleştirme sonuçlarına dair istatistiki bilgileri; Nisan, Temmuz, Ekim ve takip eden yılın Ocak ayı sonuna kadar Öneri İzleme Grubuna yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür. Uygulama sonuçları, “uygulandı”, “uygulanmadı”, “devam eden çalışma var” şeklinde sınıflandırılarak açıklamaları ile birlikte Öneri İzleme Grubuna gönderilir.

#### **Bireysel Öneri Sisteminin İzlenmesi**

**MADDE 11-** (1) Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından Bireysel Öneri Sisteminin işleyişi değerlendirilerek, sistemin performansı izlenir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Bireysel Öneri Sistemi Bünyesinde Kurulan Kurullar ve Gruplar**

#### **Birim Öneri Değerlendirme Grubunun Oluşumu**

**MADDE 12** (1) Grup üyeleri;

a) Ana Hizmet Birimlerinde;

1) Genel Müdürlüklerde, Her Daire Başkanlığını temsilen Daire Başkanının görevlendireceği bir Sosyal Güvenlik Uzmanı veya Şube Müdüründen,

2) Rehberlik ve Teftiş Başkanlığında, Rehberlik ve Teftiş Başkanının görevlendireceği bir Refakat Müfettişinden,

3) Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanlığında, Daire Başkanının görevlendireceği bir Sosyal Güvenlik Uzmanı veya Şube Müdüründen,

b) Danışma Birimlerinde;

1) Strateji Geliştirme Başkanlığında, her Daire Başkanlığını temsilen Daire Başkanının görevlendireceği bir Sosyal Güvenlik Uzmanı veya Şube Müdüründen,

2) Hukuk Müşavirliğinde, Birinci Hukuk Müşaviri tarafından görevlendirilecek bir Hukuk Müşaviri veya Avukattan,

3) Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinde, Basın ve Halkla İlişkiler Müşaviri tarafından görevlendirilecek bir Şube Müdüründen,

4) İç Denetim Birimi Başkanlığında, İç Denetim Birimi Başkanı tarafından görevlendirilecek bir İç Denetçiden,

c) Yardımcı Hizmet Birimlerinde, birim amiri tarafından belirlenecek bir Sosyal Güvenlik Uzmanı veya Şube Müdüründen oluşur.

#### **Öneri İzleme Grubunun Oluşumu**

**MADDE 13-** (1) Öneri İzleme Grubu, Strateji Geliştirme Başkanlığına bağlı Stratejik Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanı tarafından görevlendirilecek en az iki personelden oluşur. Grup üyeleri, Stratejik Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanlığında görevli personel arasından seçilir. Grup oluşturulduktan sonra, gerekli durumlarda, Stratejik Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanı, grup üyelerini değiştirebilir.

(2) Öneri İzleme Grubu gerekli durumlarda toplanır. Toplantıya Stratejik Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanı başkanlık eder.

(3) Grup, ön değerlendirme kapsamında; gelen önerilerin kriterlere uygun olup olmadığını, kabul edilmeyen ya da birimlere yönlendirilmesine gerek kalmadan sonuçlandırılan önerilerle ilgili olarak öneri sahiplerine geri bildirimini ve uygun olarak kabul edilen önerilerin hangi birimi ilgilendirdiğinin tespitini yapar. Yaptığı bu çalışmaların sonucunda, kabul edilen önerileri ve bu öneriler hakkındaki birim görüşlerini sistem üzerinden Öneri Değerlendirme Kuruluna sunar. Öneri Değerlendirme Kurulunda “uygulansın” şeklinde değerlendirilen ve puan üstünlüğüne göre sıralanan önerileri, Öneri Değerlendirme Üst Kuruluna değerlendirilmek üzere gönderir ve bu öneriler arasından Öneri Değerlendirme Üst Kurulunca da uygulanmasına karar verilen önerileri Başkanlık Makamı onayına sunar. Makam onayı alan önerileri uygulanmak üzere ilgili birimlere gönderir.

#### **Öneri Değerlendirme Kurulunun Oluşumu**

**MADDE 14-** (1) Kurul Stratejik Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanının başkanlığında toplanır. Başkanın katılamadığı toplantıya görevlendireceği üye katılacaktır.

(2) Kurul üyeleri, aşağıdakilerden oluşur:

a) Stratejik Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanı

b) Sigorta Primleri Genel Müdürlüğünü temsilen görevlendirilecek bir Daire Başkanı

c) Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğünü temsilen görevlendirilecek bir Daire Başkanı

ç) Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğünü temsilen görevlendirilecek bir Daire Başkanı

e) Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğünü temsilen görevlendirilecek bir Daire Başkanı

(3) Öneri Değerlendirme Kurulu üyelerinden birisinin yıllık izin, hastalık, görevlendirme, emeklilik, tayin vb. olduğu durumlarda vekaletini bıraktığı kişi Öneri Değerlendirme Kuruluna onun yerine katılır.

(4) Öneri Değerlendirme Kuruluna, ihtiyaç duyulması halinde önerinin konusuna göre ilgili daire başkanının/personelin de katılımı sağlanır.

### **Öneri Değerlendirme Üst Kurulunun Oluşumu**

**MADDE 15-** (1) Öneri Değerlendirme Kurulunca puanlanarak sıralanan öneriler arasından hangilerinin uygulanacağına karar veren ve uygulanmasına karar verilen öneriler içerisinde ilk üç öneriyi tespit eden kuruldur. Kurula, Kurum Başkan Yardımcısı başkanlık eder. Kurum Başkanının onayı ile yılda bir kez toplanır.

(2) Kurul üyeleri, aşağıdakilerden oluşur:

- a) Strateji Geliştirme Başkanlığının bağlı olduğu Kurum Başkan Yardımcısı
- b) Sigorta Primleri Genel Müdürü
- c) Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürü
- ç) Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürü
- d) Hizmet Sunumu Genel Müdürü
- e) Rehberlik ve Teftiş Başkanı
- f) Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanı
- g) Strateji Geliştirme Başkanı
- ğ) 1. Hukuk Müşaviri
- h) Basın ve Halkla İlişkiler Müşaviri
- ı) İnsan Kaynakları Daire Başkanı
- i) Destek Hizmetleri Daire Başkanı
- j) İnşaat ve Emlak Daire Başkanı
- k) Eğitim, Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanı

### **Yürürlükten kaldırılan Usul ve Esaslar**

**MADDE 16 - (1)** Yönetim Kurulu kararı ile uygulamaya konulan 24/12/2015 tarih ve 468 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Bireysel Öneri Sistemi Usul ve Esasları yürürlükten kaldırılmıştır.

### **Yürürlük**

**MADDE 17-** (1) Bu Usul ve Esaslar Yönetim Kurulunca kabul edildiği 14/09/2017 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 18-** (1) Bu Usul ve Esas hükümlerini Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanı yürütür.