

**T.C.**  
**SOSYAL GÜVENLİK KURUMU PAYDAŞ ÖNERİ SİSTEMİ**  
**USUL VE ESASLARI**

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**Amaç, Kapsam ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1-** (1) Bu Usul ve Esasların amacı, paydaşların Kurumumuzla ilgili uygulamaya ilişkin görüşlerinden 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 merkez ve taşra teşkilatında yürütülen tüm faaliyet alanları ile ilgili konularda paydaşlardan gelen önerilerle ilgili işlemleri kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3-** (1) Bu Usul ve Esaslar, 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu'nun 20 nci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi ile 08.03.2012 tarihli ve 77 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile onaylanan Sosyal Güvenlik Kurumu Strateji Geliştirme Başkanlığı Çalışma Yönetmeliğinin 10 uncu maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

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

**a) Paydaş Öneri Sistemi:** Paydaşların Kurumumuzu doğrudan veya dolaylı ilgilendiren konularda, mevcut durumun iyileşmesine yönelik önerilerini ortaya koymalarını sağlayan, gelen önerileri değerlendiren, uygun olanlarını uygulamaya alan ve geribildirim veren sistemdir.

**b) Paydaşlar:** 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu'nun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (ç), (d), (e), (f), (g) ve (h) bentlerinde sayılan sivil toplum kuruluşlarını ifade eder.

**c) 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, merkez ve taşra teşkilatında oluşturulan çalışma grubudur.

**d) Öneri:** Bir işle ilgili olarak öne sürülen, kuruluşların/Kurumun temel amaç, hedef ve stratejileriyle uyumlu, sunulan hizmet ile ilgili, süreci iyileştirmeye ve verimliliği artırmaya yönelik yaratıcı düşüncelerin sistemli ifadesidir.

**ç) Öneri İzleme Grubu (ÖİG):** Paydaşlardan gelen önerilerin; öneri kriterlerine uygun olup olmadığını kontrol eden, uygun önerilerden Kurumun genelini ilgilendiren önerileri ilgili birimlerin de görüşlerini alarak, Öneri Değerlendirme Kuruluna sunan, uygun bulunmayan öneriler için öneri sahiplerine geri bildirimde bulunan ve yapılan çalışmaların takibini ve sekretaryasını yürüten gruptur.

e) **Öneri Değerlendirme Kurulu (ÖDK):** Öneri İzleme Grubu tarafından “mevzuat değişikliğiyle uygulanabilir veya proje olarak değerlendirilebilir” bulunan önerileri değerlendiren kuruldur.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Önerilerin Gönderilmesi ve Değerlendirilmesi**

#### **Önerilerin Gönderilmesi**

**MADDE 5-** (1) Paydaşlar, üyelerinden gelen önerileri 6 ncı maddenin ikinci fıkrasındaki kriterlere göre değerlendirerek ve eleyerek Kurum internet sitesinde yer alan “Öneri Sistemi Giriş Paneli”ne Kurum tarafından yetkilendirilmiş personelin kullanıcı adı ve parolası ile giriş yaptıktan sonra bu sistem üzerinden gönderebilirler.

(2) Öneriler, Paydaş Öneri Sistemi panelindeki “yeni öneri” bölümünde yer alan, “öneri konusu”, “öneri içeriği” ve “sunulan çözüm” alanları doldurularak gönderilir. Ayrıca öneriye doküman ilave edilebilir.

(3) 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) Sosyal Güvenlik Kurumu Paydaş Öneri Sisteminde Kuruma katkı sağlayacak ve yenilik oluşturacak öneriler değerlendirilmeye alınır. Öneri Sistemine gelen öneriler içerisinde aşağıdaki nitelikleri taşıyan öneriler, değerlendirme dışında tutulur:

- Dilek ve ihbarlar,
- Kişisel talepler,
- Çözüm önerisi içermeyenler,
- Genel ahlaka aykırı ya da konusu suç teşkil eden ifadeler içeren öneriler,
- Belirsiz ve soyut öneriler,
- Daha önce verilmiş ve sonuçlandırılmış önerinin tekrarı olan öneriler,
- Kurumumuzca yürütülen projeler ile aynı konuya ve/veya içeriğe sahip öneriler.
- Kurumumuzun iş ve işlemlerini ilgilendirmeyen öneriler.
- Kurum hizmetlerine yönelik fayda sağlamayacak öneriler.

(3) Sivil toplum kuruluşlarının yetkili personeli, üyelerinden gelen önerileri ikinci fıkradaki kriterlere göre detaylı bir şekilde inceleyerek, bu kriterlere göre ön değerlendirme işlemlerini yapar ve Kuruma katkı sağlayacak ve yenilik oluşturacak önerileri Öneri İzleme Grubu üyelerine sistem üzerinden gönderirler. Kuruma katkı sağlayacak ve yenilik oluşturacak öneriler, prim gelirlerini artıran, maliyetleri azaltan, verimliliği artıran, kurumun tanıtımına katkı ve zaman tasarrufu sağlayan, kaliteyi artıran, iletişimi geliştiren önerilerdir.

(4) Gönderilen öneriler, Öneri İzleme Grubu üyelerince ikinci fıkradaki kriterlere göre tekrar değerlendirilir. Öneri İzleme Grubunun, paydaşlardan gelen önerileri, öneri niteliği taşımadığı gerekçesi ile reddetme hakkı saklıdır.

(5) Öneri İzleme Grubu üyesi öneriyi inceler ve önerinin ikinci fıkradaki nitelikleri taşıması durumunda, öneriyi sahibine sistem üzerinden gerekçesi ile birlikte iade eder. Öneri sahibine iade edilen öneriler sisteme kaydedilir ancak diğer öneri sahiplerince görüntülenemez.

(6) Önerinin gerekli nitelikleri taşıması durumunda, öneri ilgili olduğu birim ya da birimlerin Birim Öneri Değerlendirme Gruplarına sistem üzerinden yönlendirilir.

### **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. Birim öneri değerlendirme grubu, yönlendirilen öneriler hakkında birim içi koordinasyonu sağlayarak, öneri hakkındaki birim görüşünü belirler ve en geç 15 gün içinde sistem üzerinden cevabını bildirir. Birimin öneri hakkında bildirdiği görüş aşağıdaki yargılardan yalnızca birini içerir ve gerekçesi belirtilir. Öneri hakkındaki yargılar:

- i. “uygulanabilir”
- ii. “mevzuat değişikliğiyle uygulanabilir”,
- iii. “uygulanamaz”,
- iv. “proje olarak değerlendirilebilir”
- v. “konuyla ilgili devam eden bir çalışma var.”
- vi. “diğer”

(2) Yönlendirilen önerinin konusu yönlendirildiği birimin görev alanına girmiyor ise, öneri gerekçesi ile birlikte koordinasyon gerektiren öneriler hariç olmak üzere ilgili birim/birimlere Öneri İzleme Grubuna bilgi vermek kaydıyla yönlendirilir.

### **Önerilerin Değerlendirilmesi**

**MADDE 8-** (1) Birim/Birimlerce en az bir birim tarafından “uygulanabilir, mevzuat değişikliğiyle uygulanabilir veya proje olarak değerlendirilebilir” bulunan öneriler Öneri Değerlendirme Kurulunca değerlendirilir.

(2) Öneri Değerlendirme Kurulu en az 1 en çok 3 ayda bir toplanır. Öneri İzleme Grubu, Kurul üyelerini toplantıdan 3 işgünü önce hangi önerilerin görüşüleceği konusunda bilgilendirir. Öneri Değerlendirme Kurulu üyeleri, önerileri ve öneriler hakkında birimlerin belirttiği görüşleri inceler. Her bir öneriyi, uygulanabilir veya uygulanamaz şeklinde karar verir. Uygulanamaz kararı verilen öneriler gerekçeleriyle beraber ilgili paydaşlara yazıyla bildirilir.

(3) Öneri Değerlendirme Kurulu tarafından en çok uygulanabilir öneri veren ilk 3 paydaş Kurum Başkanlık Makamınca takdir edilen ödüllere ödüllendirilebilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

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

### **Önerilerin Uygulamaya Geçirilmesi**

**MADDE 9-** (1) Birimler tarafından, “uygulanabilir, mevzuat değişikliğiyle uygulanabilir veya proje olarak değerlendirilebilir” olarak görüş bildirilen, Öneri Değerlendirme Kurulunca da uygulanabilir bulunan öneriler Kurum Başkanının onayını

müteakip uygulanması üzere Öneri İzleme Grubunca ilgili birimlere gönderilir. Birimler, önerilerin takibinden ve uygulamaya geçirilmesinden sorumludur.

(2) Öneri konusunun birden fazla birimi ilgilendirmesi durumunda, önerilerin takibinden ve uygulanmasından birimler müteselsilen sorumludur. Uygun bulunan önerilerin uygulamaya geçirilmesi ile ilgili işlemler, öngörülen tarihe kadar tamamlanmalıdır.

(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 bildirir. Uygulama sonuçları, öneri değerlendirme kriterleri esas alınarak, ölçülebilir, sayısal değerlerle ifade edilmelidir.

### **Paydaş Öneri Sisteminin İzlenmesi**

**MADDE 10-** (1) Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından Paydaş Öneri Sisteminin çıktıları değerlendirilerek, sistemin performansı izlenir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

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

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

**MADDE 11-** (1) Birim Öneri Değerlendirme Grubu, birimleri ya da il müdürlüğünü ilgilendiren önerileri değerlendirmek üzere; yetkili grup üyesinin başkanlığında gerekli durumlarda toplanır. Birim Öneri Değerlendirme Grubuna gelen öneriler 7 nci madde çerçevesinde değerlendirilir.

(2) Grup üyeleri;

#### **Ana Hizmet Birimlerinde;**

Genel Müdürlüklerde;

Bir daire başkanı ve genel müdürlük bünyesindeki her daire başkanlığını temsilen en az birer personelden,

Rehberlik ve Teftiş Başkanlığında;

Bir Refakat Müfettişi ve Rehberlik ve Teftiş Başkanının yazıyla görevlendireceği üç personelden,

#### **Danışma Birimlerinde;**

Hukuk Müşavirliğinde;

Bir Hukuk Müşaviri ve Birinci Hukuk Müşavirinin yazıyla görevlendireceği üç avukattan,

Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinde;

Basın ve Halkla İlişkiler Müşaviri tarafından belirlenecek üç personelden,

İç Denetim Birimi Başkanlığında;

Üç iç denetçiden,

Strateji Geliştirme Başkanlığında, Stratejik Yönetim Daire Başkanı ve Başkanlık bünyesindeki her daire başkanlığını temsilen en az birer personelden,

## **Yardımcı Hizmet Birimlerinde;**

Daire Başkanı ve görevlendireceği üç personelden,  
Oluşur.

(3) Gelen önerilerle ilgili taşra birimlerinin görüşüne ihtiyaç duyulması halinde konusuna göre ilgili merkez birimi gerekli koordinasyonu sağlayarak öneriyi sonuçlandırır.

## **Öneri İzleme Grubunun Oluşumu**

**MADDE 12-** (1) Öneri İzleme Grubu, Stratejik Yönetim Daire Başkanı ve en az dört personelden oluşur. Grupta en az üç üye tam zamanlı olarak görev yapar.

(2) Öneri İzleme Grubu gerekli durumlarda toplanır. Toplantıya Daire Başkanı başkanlık eder. Daire Başkanının katılmadığı toplantılara görevlendireceği Koordinatör 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 ihtiva eden listeyi hazırlayarak Öneri Değerlendirme Kuruluna sistem üzerinden gönderir. Öneri Değerlendirme Kurulunca kabul edilen önerileri Başkanlık Makamına onaya sunar ve onaydan çıkanları uygulanmak üzere ilgili birimlere gönderir.

## **Öneri Değerlendirme Kurulunun Oluşumu**

**MADDE 13-** (1) Birim Öneri Değerlendirme Kurullarınca “uygulanabilir, mevzuat değişikliğiyle uygulanabilir veya proje olarak değerlendirilebilir” şeklinde görüş bildirilen önerilerin değerlendirildiği Kuruldur. Kurula, Kurum Başkan Yardımcısı Başkanlık eder.

(2) Kurul üyeleri, aşağıdakilerden oluşur:

- Strateji Geliştirme Başkanlığının bağlı olduğu Kurum Başkan Yardımcısı
- Sigorta Primleri Genel Müdürü
- Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürü
- Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürü
- Hizmet Sunumu Genel Müdürü
- Strateji Geliştirme Başkanı
- Birinci Hukuk Müşaviri

(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) İhtiyaç olması halinde genel müdürlüklerde ve başkanlıklarda görevli birim amirleri de toplantıya davet edilebilir.

(5) Yönetim Kurulunda temsil edilen paydaş temsilcisi de Öneri Değerlendirme Kurulunda bulunabilir.

**Yürürlük**

**MADDE 14-** (1) Bu Usul ve Esaslar yayım tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 15-** (1) Bu Usul ve Esas hükümlerini Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanı yürütür.