

**MANİSA VALİLİĞİ KURUMSAL E-POSTA ADRESİ ([manisa@icisleri.gov.tr](mailto:manisa@icisleri.gov.tr))  
KULLANIMINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR YÖNERGESİ**

**Amaç**

**Madde 1-** Bu yönergenin amacı; Manisa Valiliğinin hizmet kalitesinin artırılması çalışmaları kapsamında vatandaşlarımız tarafından Valiliğimiz kurumsal e-posta ([manisa@icisleri.gov.tr](mailto:manisa@icisleri.gov.tr)) adresine gönderilen başvurulara ilişkin yapılacak çalışma usullerinin belirlenmesini ve müracaatların süratli bir şekilde işleme alınıp, sonuçlandırılmasını sağlamaktır.

**Kapsam**

**Madde 2-** Bu yönerge, vatandaşlarımız tarafından Valiliğimiz kurumsal e-posta ([manisa@icisleri.gov.tr](mailto:manisa@icisleri.gov.tr)) adresine gönderilen dilek ve şikâyetlerini içeren başvurularının incelenmesi ve yapılacak iş ve işlemleri kapsar.

**Dayanak**

**Madde 3-** Bu yönerge, 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 9. maddesi, 1700 sayılı Dahiliye Memurları Kanununun 27. Maddesi ve Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev Ve Çalışma Yönetmeliğinin 24/A maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**Madde 4-** Bu yönergede geçen;

<b>Valilik</b>	:Manisa Valiliğini,
<b>Kaymakamlık</b>	:Manisa mülki sınırlarında bulunan Kaymakamlıkları,
<b>Müdürlük</b>	:Manisa Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğünü,
<b>Birim</b>	:Bakanlık veya Genel Müdürlüklerin il merkezindeki teşkilatlarını,
<b>Kurumsal e-posta adresi</b>	:Manisa Valiliğine ait <a href="mailto:manisa@icisleri.gov.tr">manisa@icisleri.gov.tr</a> e-posta adresini ve Kaymakamlık ile birimlerin kurumsal internet sitesi uzantılı e-posta adreslerini,
<b>İleti</b>	:Vatandaşlarımız tarafından kurumsal e-posta adresine gönderilen her türlü dilek ve şikâyetleri

İfade eder.

**Genel Esaslar**

**Madde 5-** Vatandaşlarımız, dilek ve şikâyetlerine ilişkin olarak Valiliğimize yazılı olarak dilekçe vererek, CİMER ve AÇIK KAPI siteleri üzerinden ilgili mevzuatlar çerçevesinde başvuru yapabilmektedirler.

Başvurunun diğer iletişim kanallarına göre daha kolay olması ve başvuranın herhangi bir kişisel bilgi verme zorunluluğu bulunmaması gibi nedenlerle son dönemlerde Valiliğimiz kurumsal e-posta adresine yoğunluklu müracaat olduğu gözlemlenmektedir.

Kamu hizmetlerine kolay erişimin sağlanması, vatandaş başvurularının hiçbir boşluğa mahal verilmeden hızlı bir şekilde sonuçlandırılması ve kamu hizmetinde memnuniyetin

artırılması amacıyla Valilikler bünyesinde Açık Kapı Şube Müdürlükleri kurulmuş olup, Valiliğimizin kurumsal e-posta adresinin kullanıcı yetkisi Müdürlüğe verilmiştir.

Bu kapsamda, Kaymakamlıklar ile tüm birimlerimizin kurumsal e-posta adres bilgileri ve kullanıcı yetkililerinin bilgilerinin Müdürlükte toplanması sağlanarak, Valiliğimizin kurumsal e-posta adresine gelen müracaatların yine ilgili Kaymakamlık ve birimlerin kurumsal e-posta adreslerine iletilmesi yöntemiyle gelen başvuruların kayıt altına alınması ve süratle işleme konulması sağlanacaktır.

## **İletilerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Yönlendirilmesi**

### **Madde 6-**

- a) Valiliğimiz kurumsal e-posta adresine gelen iletiler, Müdürlük çalışanlarınca hassasiyetle takip edilerek, değerlendirilir. İletin özelliğine göre çözümlenmek üzere süratle ilgili Kaymakamlık veya birimin kurumsal e-posta adresine gönderimi sağlanır.
- b) Konusu itibariyle birden fazla Kaymakamlık veya birimi ilgilendiren iletilerin koordinasyonu sağlanarak tüm ilgililere gönderimi yapılır.
- c) Gönderim yapılırken başvuru sahibine e-posta ile bilgi verilir.
- ç) Başvuru sahibinin kişisel bilgilerini bildirmemesi halinde de ileti içeriği itibariyle değerlendirilerek, işleme alınması sağlanır.
- d) Başvuruların iletilildiği Kaymakamlık veya birim tarafından gereği yapılarak sonucundan başvuru sahibine ve Valiliğimizin kurumsal e-posta adresine bilgi verilir.
- e) İleti konusuyla ilgili yapılan işlem sonucuna ilişkin Kaymakamlıklardan ya da birimlerden alınan yanıtlar ve konuyla bağlantılı ortaya çıkan yeni durumlar Müdürlükçe değerlendirilir.
- f) Tüm işleme alınan başvuruların istatistikî verileri Müdürlükçe düzenli olarak raporlanır ve arşivlenmesi sağlanır.

### **Yürürlük**

**MADDE 7-** Bu yönerge onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 8-** Bu yönergenin hükümlerini Manisa Valisi yürütür  /02/2021

  
**Yaşar KARADENİZ**  
Manisa Valisi