



ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

ŞUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Hizmet Standartları



S. NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)	HİZMETİ SAĞLAYAN BİRİM
1	Bilgi edinme başvurularının cevaplandırılması	Başvuru dilekçesi veya formu, E-mail	15 Gün	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
2	İş deneyim belgesi	1-Dilekçe 2-Fatura 3-Geçici kabul	5 Gün	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
3	Müşteri şikâyetinin cevaplanması	Dilekçe veya müşteri istek şikâyet formu	3 Gün	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
4	Cimer başvurularının cevaplandırılması	Resmi yazı, Dilekçe, E-mail	30 Gün	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
5	ALO 153 ŞUBİM çağrı merkezine gelen çağrılarının cevaplandırılması	Sözlü olarak; 1- Adı soyadı, 2- Adresi, 3- Telefon numarası bilgileri, 4- T.C. Kimlik No	Çağrının ilk karşılanma süresi 20 Saniye Çağrılarının cevaplandırılması kapsamında müşteri ile görüşülmesi 90 saniye – 3 dakika	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü



ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ŞUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Hizmet Standartları



S. NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)	HİZMETİ SAĞLAYAN BİRİM
6	Müşteri memnuniyeti anketi yapılması	Telefonla alınan cevaplar	1-2 dakika	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü
7	Geri bildirim - kontrol sorgulaması	Telefonla alınan cevaplar	1-2 dakika	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü



ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ŞUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Hizmet Standartları



Başvuru esnasında yukarıda belirtilen başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

	1. Müracaat yeri	2. Müracaat yeri
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
İsim	Mehmet YETİM	Mahmut ATÇI
Unvan	Şube Müdürü	Daire Başkanı
Adres	Ertuğrul Gazi mahallesi Necip Fazıl Kısakürek caddesi No:35/C kat 2 Haliliye/ŞANLIURFA	Ertuğrul Gazi mahallesi Necip Fazıl Kısakürek caddesi No:35/C kat 2 Haliliye/ŞANLIURFA
Tlf	0-414-3184545	0-414-3185800
Fax	0-414-3185808	0-414-3185808