

İSTANBUL İLİ ESENLER BELEDİYE BAŞKANLIĞI
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	İŞLEM SÜREÇLERİ VE İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	1. CİMER Genel Sistemi Başvuru Evrakı 2. Vatandaşlarımızın yaptığı istek, şikayet, öneri ve temennilerin CİMER sistemi üzerinden takibi ve gerekli yazışmaların ve sevklerin yapılarak sonlandırılması işlemlerinin tümünü kapsar.	30 Gün
2	Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)	1. BİMER Genel Sistemi Başvuru Evrakı 2. Vatandaşlarımızın yaptığı istek, şikayet, öneri ve temennilerin BİMER sistemi üzerinden takibi ve gerekli yazışmaların ve sevklerin yapılarak sonlandırılması işlemlerinin tümünü kapsar.	30 Gün
3	Halkla İlişkiler - ESTİM (Bilgi Edinme)	1. BİMER Genel Sistemi (Bilgi Edinme Kanunu Kapsamı) Başvuru Evrakı 2. Vatandaşlarımızın yaptığı istek, şikayet, öneri ve temennilerin BİLGİ EDİNME sistemi üzerinden takibi ve gerekli yazışmaların ve sevklerin yapılarak sonlandırılması işlemlerinin tümünü kapsar.	15 Gün
4	Halkla İlişkiler - ESTİM (Çözüm Masası)	1. Dilekçe,yüz yüze iletişim ve ıslak imza gerektiren hallerde yapılan başvurularda fotoğraflı kimlik belgesi ile yapılan işlemler için T.C. Kimlik Belgesi veya yerine geçer belge ile vekalet işlemlerinde vâsi ve vekil belgeleri. 2. Vatandaşlarımızın yaptığı istek, şikayet, öneri ve temennilerin otomasyon programına kaydı ve ilgili talebin sevki ile ilgili işlemlerin takip edilmesidir. Çözüme kavuşan kayıtların geri dönüş bildirimleri ise Çözüm Masası personelleri tarafından sağlanmaktadır.	15 GÜN
5	Halkla İlişkiler - ESTİM (Çağrı Merkezi)	1. Telefonla iletişim ve ıslak imza gerektirmeyen hallerde yapılan başvurular. 2. 444 00 73 olan ESTİM Çağrı Merkezi Hattı 365gün 24 saat çalışma esasına dayanarak hizmet vermektedir. Yapılan istek, şikayet, öneri ve temennilerin otomasyon programına kaydı ve ilgili talebin sevki ile ilgili işlemlerin takip edilmesi süreçlerin tümünden oluşur.	15 GÜN
6	Halkla İlişkiler - ESTİM (Danışma)	1. Kamu hizmetleri ve ödemeler gibi fotoğraflı kimlik belgesi ile yapılan işlemler için T.C. Kimlik Belgesi veya yerine geçer belge ile vekalet işlemlerinde vâsi ve vekil belgeleri. 2. Belediye hizmet binalarına gelen vatandaşlara yönelik danışma ve yönlendirme işlemlerinin takip edilmesi.	1 GÜN
7	Halkla İlişkiler - ESTİM (İkram Noktası)	1. Belediye Başkanlık Binamıza ziyarete gelen tüm vatandaşlarımızın dinlenebildiği ve ücretsiz sıcak soğuk içeceklerin ikram edildiği alandır. 2. Herhangi bir belge talep edilmez.	10 D
8	Halkla İlişkiler - ESTİM (Saha Çalışmaları)	1. Kimlik belgesi ile talep girişi yapılır. 2. Birebir hane ve iş yeri ziyaretlerinin yapıldığı. 3. Belediye hizmetlerinin, el broşürlerinin, stantlar ve yüz yüze görüşmelerle anlatarak bilgilendirme çalışmalarının yapılması. 4. İstek ve önerilerin kayıt altına alındığı çalışmaların yapılması.	15 GÜN
9	Halkla İlişkiler - ESTİM (Mobil İletişim)	1. T.C. Kimlik Belgesi ile talep ve başvuru girişi yapılır. 2. SMS, Mobil Cihaz Uygulamaları, Belediyemiz internet sayfası aracılığıyla gelen talep, şikayet ve başvuruların kayıt altına alınarak çözüme kavuşturulması işlerini takip etmek. 3. Mobil Minibüs ile Esenler genelinde Belediyecilik alanında Halkla İlişkiler Hizmetleri verilerek resmi başvuruların kayıt altına alınması.	15 GÜN

İSTANBUL İLİ ESENLER BELEDİYE BAŞKANLIĞI HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri	: Halkla İlişkiler Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	: Belediye Başkan Yardımcısı
İsim	: Ercan ZENGİN	İsim	: Aydın POLAT
Unvan	: Halkla İlişkiler Müdürü	Unvan	: Belediye Başkan Yardımcısı
Adres	: Birlik Mah. Mehmet Akif İnan Cad. No:6-8/ ESENLER/İST	Adres	: Birlik Mah. Mehmet Akif İnan Cad. No:6-8/ ESENLER
Tel	: 444 00 73/1010	Tel	: 444 00 73
Faks	: 0212 440 11 90	Faks	:
E-Posta	: e.zengin@esenler.bel.tr	E-Posta	: a.polat@esenler.bel.tr