



HİZMET İYİLEŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI HİZMET ENVANTERİ TABLOSU

İlk Yayın Tarihi : 8.06.2022
Revizyon Tarihi : 24.10.2023
Revizyon No : 2

SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR	HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN /BİRİMLERİN ADI				HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE							HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI	
							MERKEZİ İDARE	TAŞRA BİRİMLERİ	MAHALLİ İDARE	DİĞER (ÖZEL SEKTÖR VB)	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	İLK BAŞVURU MAKAMI	PARAF LİSTESİ	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALAR	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALAR	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ		YILLIK İŞLEM SAYISI
1	69653291	622	Bilgi edinme	bilgiedinme@izmir.bel.tr adresi üzerinden him@eshot.gov.tr adresine gelen başvurular.	4982 sayılı Bilgi edinme kanunu	Vatandaşlar	-	-	Hizmet İyileştirme Dairesi Başkanlığı	-	İstek, öneri ve şikayetin içeriğine göre gerekli doküman.	Halkla İlişkiler ve Şikayet Yönetimi Şube Müdürlüğü	Görevli Memur Şube Müdürü Daire Başkanı	Daire Başkanlıklarına ilgili talep ve şikayet başvurularının bildirilmesi	-	15 İş Günü	15 İş Günü	11 Başvuru	www.eshot.gov.tr
	69653291	622	Halkla İlişkiler ve Şikayet Yönetimi Şube Müdürlüğü üzerinden dilek, istek, uyarı ve öneri alma	Eshot Genel Müdürlüğü'ne şahsen, çağrı merkezi, ve internet ortamından gelen istek, öneri ve şikayetleri değerlendirmek anlık çözülebilecekleri çözümlere veya ilgili birimlere gönderip vatandaşa geri bildirimde bulunmak	Hizmet İyileştirme Dairesi Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi	Vatandaşlar	-	-	Hizmet İyileştirme Dairesi Başkanlığı	-	İstek, öneri ve şikayetin içeriğine göre gerekli doküman.	Halkla İlişkiler ve Şikayet Yönetimi Şube Müdürlüğü	Görevli Memur Şube Müdürü Daire Başkanı	Daire Başkanlıklarına ilgili talep ve şikayet başvurularının bildirilmesi	-	30 Gün	10 Gün	236.560 Çağrı Merkezi görüşmesi 57.086 Başvuru (2022 Faaliyet raporu)	www.eshot.gov.tr
2	69653291	622	CİMER Başvuruları	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden gelen öneri, istek ve şikayetlerin değerlendirilmesi	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği	Vatandaşlar	-	-	Hizmet İyileştirme Dairesi Başkanlığı	-	İstek, öneri ve şikayetin içeriğine göre gerekli doküman.	Halkla İlişkiler ve Şikayet Yönetimi Şube Müdürlüğü	Görevli Memur Şube Müdürü Daire Başkanı	Daire Başkanlıklarına ilgili talep ve şikayet başvurularının bildirilmesi	-	30 Gün	10 Gün	2.616 Başvuru	https://www.cimer.gov.tr/

* Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik (EK:1)

ŞUBE MÜDÜRÜ

DAİRE BAŞKANI