

İSTANBUL İLİ ESENLER BELEDİYE BAŞKANLIĞI

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)	1. e-mail posta, 2. Müracaat Dilekçeleri.	15 Gün
2	Halkla İlişkiler - ESTİM (Bilgi Edinme)	1. e-mail posta, 2. Müracaat Dilekçeleri.	15 Gün
3	Halkla İlişkiler - ESTİM (Çözüm Masası)	1. ESTİM çözüm masası personeli, istek, şikayet, öneri ve temennileri otomasyon programına kaydını yapar, gelen mailleri birimlere gönderir vatandaşla telefonda iletişime geçer takibini ve bilgilendirmesini yapar.	10 dk.
4	Halkla İlişkiler - ESTİM (Çağrı Merkezi)	1. 444 00 73 olan çağrı merkezi yılın 365 günü 7/24 hizmet vermektedir. Gelen çağrılar kayıt altına alınır. İstek ve öneriler otomasyon programında kayıt altına alınır , ilgili birimlere gönderilir ve vatandaş bilgilendirilmek üzere geri dönüş yapılır.	30 dk.
5	Halkla İlişkiler - ESTİM (Saha personeli)	1. Birebir hane ve iş yeri ziyaretleri yapar. Belediye hizmetlerini, el broşürleri, standlar ve yüz yüze görüşmelerle anlatarak bilgilendirme çalışmaları yapar. Şikayet, öneri ve istekleri kayıt altına alır, ESTİM masa personeline ulaştırır.	24 saat

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
İsim :Ercan ZENGİN
Unvan :Halkla İlişkiler Müdürü
Adres :Birlik Mah. Mehmet Akif İnan Cad. No.8
ESENLER
Tel :444 00 73
Faks :444 09 76
E-Posta :e.zengin@esenler.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri :Belediye Başkan Yardımcısı
İsim :Aydın POLAT
Unvan :Başkan Yardımcısı
Adres :Birlik Mah. Mehmet Akif İnan Cad. No.8
ESENLER
Tel :444 00 73 - 4020 - 4021
Faks :
E-Posta :a.polat@esenler.bel.tr