

T.C.  
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET İYİLEŞTİRME VE KURUMSAL GELİŞİM DAİRESİBAŞKANLIĞI  
HİZMET ENVANTERİ TABLOSU

Ek-1

SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR	Hizmeti Sunmakla Görevli/Yetkili Kurumların/Birimlerin Adı				HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE							HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI	
							Merkezi İdare	Taşıra Birimleri	Mahalli İdare	Diğer (Özel Sektör ve Benzeri)	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			Daire Başkanlığımız ile ilgili Başkent 153 ve Bilgi Edinme Başvurularının cevaplandırılması	Daire Başkanlığımız görev, yetki ve sorumlulukları arasında yer alan hizmetlere dair; Dilekçe, Bilgi Edinme, EGO CEP'TE, Başkent 153, sosyal medya ve diğer iletişim kanallarından gelen başvuruların cevaplandırılması işlemidir.	4325 Sayılı Kuruluş Kanunu, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, 3071 Sayılı Dilekçe Kanunu.	Şikayet veya talepte bulunan ilgili kişi, kurum ve tüzel kişiler	-	-	EGO Genel Müdürlüğü Hizmet İyileştirme ve Kurumsal gelişim Dairesi Başkanlığı	-	İletişim Bilgileri, Başvuru İçeriği	Başkent 153, veya diğer iletişim kanalları	Operatör, Birim Sorumlusu, Uzman, Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı	Başvurunun ilgili birime yönlendirilmesi	Başvuru sonucunun ilgili kişiler ile resmi kurumlara veya tüzel kişilere bildirilmesi.	4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu için 15 İş Günü, 3071 Sayılı Dilekçe Kanunu için 30 İş günü	3 İş Günü	303	Başkent 153 Sistemi, Web Sitesi, EBYS, EGO CEP'TE, Sosyal Medya vb. diğer elektronik ortamlarda hizmet sunulmaktadır.
2			Kuruluşumuz ile ilgili Başkent 153 ve Bilgi Edinme Başvurularının cevaplandırılmak üzere ilgili birimlere yönlendirilmesi	Kuruluşumuz görev, yetki ve sorumlulukları arasında yer alan hizmetlere dair; Dilekçe, Bilgi Edinme, EGO CEP'TE, Başkent 153, sosyal medya ve diğer iletişim kanallarından gelen başvuruların elektronik ortamda ilgili birimlere iletilmesi işlemidir.	4325 Sayılı Kuruluş Kanunu, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, 3071 Sayılı Dilekçe Kanunu.	Şikayet veya talepte bulunan ilgili kişi, kurum ve tüzel kişiler	-	-	EGO Genel Müdürlüğü Hizmet İyileştirme ve Kurumsal gelişim Dairesi Başkanlığı Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü	-	İletişim Bilgileri, Başvuru İçeriği	Başkent 153, veya diğer iletişim kanalları	Operatör, Birim Sorumlusu, Uzman, Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı	Başvurunun ilgili birime yönlendirilmesi	Başvuru sonucunun ilgili kişiler ile resmi kurumlara veya tüzel kişilere bildirilmesi.	4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu için 15 İş Günü, 3071 Sayılı Dilekçe Kanunu için 30 İş günü	3 İş Günü	161143	Başkent 153 Sistemi, Web Sitesi, EBYS, EGO CEP'TE, Sosyal Medya vb. diğer elektronik ortamlarda hizmet sunulmaktadır.