

**MÜŞTERİ HİZMELERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**

| SIRA NO | SUNULAN HİZMETİN ADI                                    | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER  | HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|---------|---|---|-------------------------------------|
| 1       | Canlı Destek/ Yardım İett                               | www.iett.gov.tr adresi veya sistemi üzerinden başvuru   | Hizmet saatleri içerisinde 5 dakika |
| 2       | Sosyal Medya  | @iettr adresi veya sistemi üzerinden başvuru  | 24 saat                             |
| 3       | Dilekçe Hakkı Kanunu Uyarınca Yapılacak Başvurular      | Dilekçede Bulunması Zorunlu Bilgiler;<br>1- T.C. Kimlik Numarası<br>2- İsim / Soyisim<br>3- Adres<br>4- İmza  | 30 gün                              |
| 4       | Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Uyarınca Yapılacak Başvurular | İnternet Üzerinden; <a href="http://www.iett.istanbul/tr/main/pages/bilgi-edinme-hakki-basvuru/859">http://www.iett.istanbul/tr/main/pages/bilgi-edinme-hakki-basvuru/859</a> Adresinden Online Olarak Yapılacak Başvuruda Bulunması Zorunlu Bilgiler;<br>1. T.C. Kimlik Numarası<br>2. İsim / Soyisim<br>3. Adres<br>4. Tüzel Kişiler İçin Ünvan | 15 iş günü                          |
| 5       | Beyaz Masa Başvuruları (CRM)                            | İnternet Üzerinden; <a href="https://beyazmasa.ibb.gov.tr/">https://beyazmasa.ibb.gov.tr/</a> Adresinden Adayın Online Beyan İle Gerçekleştirilir. Kişi Aşağıdaki Bilgileri Eksiksiz Olarak Sisteme Girer.<br>1. İsim / Soyisim<br>2. Adres<br>3. Başvuru Konusu<br>4. E-Posta Adresi   | 30 gün                              |

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

| İlk Müracaat Yeri   | İkinci Müracaat Yeri  |
|---|---|
| <b>İsim:</b> İsmail DURMAN  | <b>İsim:</b> Cevdet GÜNGÖR  |
| <b>Unvan:</b> Müşteri Hizmetleri Müdürü   | <b>Unvan:</b> Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanı                         |
| <b>Adres:</b> Şehit Teğmen Hüseyin Sofu sok. Karaköy Gar Binası Kat:2 34420 Beyoğlu/ İSTANBUL | <b>Adres:</b> Şehit Teğmen Hüseyin Sofu sok. Karaköy Gar Binası Kat:2 34420 Beyoğlu/ İSTANBUL |
| <b>Tel:</b> 0212 372 32 08  | <b>Tel:</b> 0212 372 32 01  |
| <b>Fax:</b> 0212 293 13 99  | <b>Fax:</b> 0212 293 13 99  |
| <b>e-posta:</b> ismail.durman@iETT.gov.tr   | <b>e-posta:</b> cevdet.gungor@iETT.gov.tr   |