

MÜŞTERİ HİZMELERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

DAİRESİ BAŞKANLIĞI

SIRA NO	SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTEN EN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Canlı Destek / Yardım İletti	www.iett.gov.tr adresi veya sistemi üzerinden başvuru	Hizmet saatleri içerisinde 5 dakika
2	<b>Sosyal Medya</b>	@iETTtr adresi veya sistemi üzerinden başvuru	24 saat
3	Dilekçe Hakkı Kanunu Uyarınca Yapılacak Başvurular	Dilekçe de Bulunması Zorunlu Bilgiler; 1- T.C. Kimlik Numarası 2- İsim / Soyisim 3- Adres 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; 1. T.C. Kimlik Numarası 2. İsim / Soyisim 3. Adres 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. 1. İsim / Soyisim 2. Adres 3. Başvuru Konusu 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
İsim: Ebru ŞENTÜRK	İsim: 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> ebru.senturk@iETT.gov.tr	<b>e-posta:</b> cevdet.gungor@iETT.gov.tr