

BAŞVURU YÖNETİM SÜRECİ

İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü, vatandaş memnuniyetini ve İstanbul Büyükşehir Belediyesinin hizmet kalitesini artırmak amacıyla, birçok iletişim kanalı vasıtası ile vatandaş başvurularını (şikayet, talep, öneri, bilgi istemi) almakta ve kurum içi-kurum dışı birimlere ileterek hızlı ve etkili bir şekilde çözüme kavuşturulması yönünde gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Başvuruların Alınması

İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü, vatandaşların başvurularını iletebildiği için pek çok iletişim kanalından yararlanmaktadır. İletişim kanallarının seçiminde günümüzün ihtiyaçları, teknolojik yenilikler ve toplumun sosyokültürel yapısı dikkate alınmıştır. Beyazmasa başvuru kanalları:

- Beyazmasa Alo 153 Çağrı Merkezi
- Beyazmasa Alo 153 Whatsapp (0552 153 00 34)
- İletişim Noktaları
- Beyazmasa Webform
- Beyazmasa Webchat
- 1530 SMS Hattı
- CİMER
- BEHAK
- Facebook
- Twitter
- Beyazmasa Mobil Uygulaması (IOS ve Android uyumlu)
- Posta
- Faks
- E-posta
- BiP
- Saha Hizmetleri

Yukarıda belirtilen iletişim kanallarından gelen başvurular Beyazmasa personelleri tarafından değerlendirilerek kurum içi-kurum dışı birimlere yönlendirmesi yapılır. Aynı zamanda vatandaşların başvuruları ve vatandaş bilgileri, Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) yazılımı olan Vatandaş İlişkileri Yönetim Sistemi (VİYS) tarafından kaydedilerek, tüm vatandaş kayıtları ve başvuruların tek bir sistem üzerinden yönetilmesi amaçlanmıştır.

Çözümleme ve Yanıtlama

Gelen başvurular, başvurunun içeriklerine göre belirli çözüm sürelerine, önceliklere ve gizlilik derecelerine sahiptir. Başvuruların çözüm süreleri sistemde başvuru konu ve içeriğine göre tanımlanmıştır. Başvurular, Beyazmasa temsilcileri tarafından incelendikten sonra kurum içi-kurum dışı birimlere yönlendirilerek belirtilen sürelerinde çözülmesi için çalışmalar yapılır. Vatandaşa başvuru ve güvenlik numarası, başvurusu oluşturulduktan sonra e-posta veya SMS yoluyla iletilir. Bu sayede vatandaş, başvurusunun durumunu <https://beyazmasa.ibb.istanbul/application/query> adresinden başvuru ve güvenlik numarasıyla veya ALO 153'ü arayarak başvuru numarasıyla öğrenebilir.

Detaylı Araştırma ve Bilgilendirme

48 saat içerisinde çözülmeyen başvurularda, vatandaş başvurusunun ilgili birimlere iletiildiğine dair SMS veya e-posta ile bilgilendirilir.

Sürekli İyileştirme

Halkla İlişkiler Müdürlüğü, vatandaş başvurularını başvuru konu ve birimlerine göre raporlamakta ve ilgili müdürlük-ıştiraklere aylık olarak iletmektedir. Bu faaliyet raporları doğrultusunda, müdürlük ve ıştırakler hizmetlerini geliştirmektedir.