

# **İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü**

## **Vatandaş Hakları Bildirgesi**

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin verdiği hizmetlerde hizmet kalitesinin artırılması, belediyeçilik hizmetlerinin en önemli unsuru olan vatandaşa odaklanma ile mümkündür. Bu amaçla hazırlanan “Vatandaş Hakları Bildirgesi”, İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile vatandaşlar arasındaki iletişimi güçlendirmek için önemli bir fırsat sunmaktadır.

İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün amacı, vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltmek için kendisine bağlı birimleri ile merkezi bir yapıda yönetim anlayışı ile hizmet sunmaktır. İletişim kanalları vasıtasıyla vatandaşlara 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. Ayrıca sorumlulukların paylaşımı ve düzenli olarak denetimi konusunda da kurum içi kurum dışı birimlerle uzlaşma sağlayarak vatandaşa yasal mevzuatlar, maddi imkânlar ve kurum politikaları ölçüsünde hizmet vermeyi ilke edinmiştir.

### **Vatandaş Odaklı Kurum İçin Vatandaş Hakları Bildirgesi**

Vatandaş Hakları Bildirgesi, İstanbul Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün artan vatandaş beklentilerini karşılamaya yönelik hizmet kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü, bu hizmet standartlarını ve vatandaş beklentilerini karşılamak için azami gayret göstermeyi taahhüt etmektedir.

#### **1.Vatandaş Bilgilendirme**

İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetlerde;

- Verilen hizmetlerle ilgili vatandaşın bilgilendirilmesi açık ve amacına uygun bir şekilde yapılmaktadır. Vatandaşların bilgilendirme ihtiyaçlarının karşılanması için günümüz teknolojilerinden de faydalanılarak pek çok iletişim kanalı kullanılmaktadır.
- Hizmetlerle ilgili yapılan bilgilendirmeler iletişim noktaları, Beyazmasa şubeleri, ön bürolar, elektronik ortamlar (web sayfası, sosyal medya) ve Beyazmasa ALO 153 çağrı merkezi aracılığıyla kolaylıkla temin edilebilir.
- İletişim Noktaları ve ön büroların her birinde vatandaşlara anlık bilgilendirilmelerde bulunarak gerektiği durumlarda yönlendirilme yapılmaktadır. Ayrıca İBB Halkla İlişkiler hizmetleriyle ilgili güncel broşürler ve kitapçıklar verilerek hizmet bilgilendirilmesi yapılmaktadır.
- Verilen hizmetlerle ilgili bilgiler anlık olarak web sitemizden paylaşılmaktadır.

#### **2. Erişilebilirlik**

- İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü yabancı, yaşlı, engelli, genç gibi her türlü vatandaşın rahatça ulaşabileceği bir sistem ve ortam oluşturmuştur.
- İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü toplumdaki her kesimden vatandaşın kendisine ulaşabilmesi için 7 gün 24 saat Beyazmasa ALO153 Çağrı Merkezi, Sosyal Medya kanalları, Mobil Uygulamalar, Web Form, E-Posta, Faks, 1530 SMS hattı ve gün içerisinde hizmet birimleri, Beyazmasa şubeleri, Saha Hizmetleri, iletişim noktaları ve ön bürolar gibi başvuru kanallarıyla kurumumuza ulaşabilmektedir.
- Yabancı dil bilen personelleriyle İstanbul'u ziyaret eden misafirlerimize, Braille alfabesiyle oluşturulmuş tanıtım broşürleriyle görme engelli, işaret dili bilen personeli ile işitme engelli vatandaşlarımıza iletişim noktalarında hizmet verilmektedir.
- İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü, hizmet birimleriyle vatandaş ziyaretlerinde bulunarak, İBB hizmetlerinin farkındalığını arttıracak paylaşımlarda bulunmaktadır.

### 3. Vatandaş Talep ve Şikayetleri

- Hizmet kalitesini artırmak için vatandaşın geribildirimi teşvik edilir. İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü, vatandaşların görüşlerini inceleyerek vatandaş taleplerini en iyi düzeyde karşılayacak iyileştirici tedbirleri alır.
- Sunulan hizmetlerle ilgili tarafına yapılan başvurularda hem Beyazmasa ALO 153 Çağrı Merkezi, hem de web formdan takip edebileceği başvuru numarası ve güvenlik kodu e-posta veya SMS yoluyla vatandaşa iletilir.
- Vatandaş tarafından alınan başvurularda, başvurular alındıktan 48 saat sonra başvuru kapatılmamışsa, başvurunun ele alınıp, çalışılmaya başlandığının bilgisi başvuru sahibine e-posta veya SMS yoluyla iletilmektedir.
- Vatandaş talepleri çok çeşitli olduğundan dolayı, İBB içi ve İBB dışı kurumları ilgilendiren konular ilgili birimlere iletilerek, başvurunun içeriğine göre çözüm süreleri belirlenmekte, çözümlenmeye çalışılmakta ve başvuru sahipleri bilgilendirilmektedir.
- Çözüme ulaştırılamayan başvurular hakkında da vatandaş bilgilendirilmektedir.
- Sunulan hizmetleri etkileyen faktörlerin oluşması durumunda, konuya ilişkin bilgiler ve alternatif çözümler web yoluyla duyurulur.

### 4. Bilgi Güvenliği

- İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü sorumlulukları kapsamında; bireylerin hakları ve mahremiyetine uygun olarak yüksek düzeyde güvenlik sağlamaktadır.
- Vatandaşla ilgili bilgi güvenliğinin sağlanması konusunda eğitimli çalışan ve gerekli teknolojik donanım kullanılmaktadır.
- Vatandaş başvurusunun niteliğine göre ve vatandaş talep ederse vatandaşların bilgileri yetkisi olan kişiler dışındaki 3. şahıslardan gizlenmektedir.

### Vatandaşlarımızdan Beklentilerimiz

Bu bildirgede belirlenen kalite ve standartlardaki hizmeti sunabilmemiz için vatandaşlarımızın aşağıdaki sorumlulukları benimsemesi beklenir;

- Yasa, yönetmelik ve uluslararası standartlar doğrultusunda taleplerde bulunulması,
- İstanbulumuzun eşsiz mirasına sahip çıkılması,
- Belediyemizin kaynaklarını etkinlik, verimlilik ve tutumluluk prensipleri çerçevesinde kullanılması,
- Şehrin yaşam kalitesini artırmak için sürekli geribildirimde bulunmaları,
- Size hizmet veren çalışanlarımıza saygılı davranılması, yüksek sesle konuşulmaması,

### Hizmetlerin Ölçülmesi

- Sunduğumuz hizmetlerin kalitesinin artırılması için bu bildirgede belirtilen maddelerin gizli müşteri denetlemeleri, web tabanlı anketler ve görevli personeller aracılığıyla yapılan vatandaş memnuniyeti anketleri ile ölçümü sağlanır.

## Başvuru Kanalları

Çağrı Merkezi (Beyazmasa Alo 153)	E – Posta (beyazmasa@ibb.gov.tr)
Beyazmasa şubeleri ve İletişim Noktaları	Faks,İBB Santrali
Beyazmasa Webform (beyazmasa.ibb.istanbul)	Hizmet Birimleri
Beyazmasa Mobil Uygulaması(IOS ve Android uyumlu)	Posta
CİMER	SMS (1530 mesaj hattı)
BEHAK	Sosyal Medya Kanalları (Facebook, Twitter, bip)
Whatsapp (0552 153 00 34)	Webchat

**Not:** Başvuru kanallarından ALO 153 dakikası 0,160 TL üzerinden, SMS (1530 mesaj hattı) ilgili operatörün mesaj ücreti üzerinden ücretlenmektedir.

## İletişim Kanalları

### 1-Hizmet Birimleri

- STK Hizmetleri, Esnaf ve Esnaf Odaları, Yerinde Bilgilendirme, Yerinde Çözüm, Mobil İletişim Noktaları, Beyaz Gezi, Şehit Yakınları ve Gaziler Birimi

### 2- Çağrı Merkezi Aracılığıyla Vatandaşın Taleplerinin Alındığı Birimler

- İBB birim ve iştirak şirketleri

### 3- İletişim Noktaları ve Beyazmasa Şubeleri

Adalar İletişim Noktası	Esenler İletişim Noktası	Ümraniye İletişim Noktası
Aksaray İletişim Noktası	Eyüp İletişim Noktası	Akmerkez AVM İletişim Noktası
Avcılar İletişim Noktası	Kadıköy İletişim Noktası	Akasya AVM İletişim Noktası
Bakırköy İletişim Noktası	Kartal İletişim Noktası	Aksaray Tanıtım Merkezi
Beşiktaş İletişim Noktası	Pendik İletişim Noktası	Saraçhane Tanıtım Ofisi
Beyazıt İletişim Noktası	Sarıyer İletişim Noktası	Taksim Metro Tanıtım Ofisi
Beykoz İletişim Noktası	Sabiha Gökçen Havaalanı İletişim Noktası	Bakırköy Ek Hizmet Binası Beyazmasa
Beylikdüzü İletişim Noktası	Silivri İletişim Noktası	Kasımpaşa Beyazmasa
Büyükkçekmece İletişim Noktası	Sultanbeyli İletişim Noktası	Kadıköy Beyazmasa
Büyükkçekmece Sahil İletişim Noktası	Şirinevler İletişim Noktası	Kartal Beyazmasa
Çatalca İletişim Noktası	Şişli İletişim Noktası	Otogar Beyazmasa
Çekmeköy İletişim Noktası	Taksim İletişim Noktası	Kemerburgaz Kent Ormanı
Eminönü İletişim Noktası	Üsküdar İletişim Noktası	Ümraniye Beyaz Masa
İstanbul Havaalanı İletişim Noktası		

- İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü, vatandaşın şimdiki ve gelecekteki taleplerini göz önüne alarak vatandaşa beklentilerinin ötesinde hizmet vermeyi amaçlamaktadır.