

## KURUMSAL İLETİŞİM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
**İ S K İ**  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1-	Çağrı Merkezi Hizmetlerinin Sunulması	Yok	Çağrıların Karşılama Süresi 20 Saniye Ortalama Görüşme Süresi 2 Dakika
2-	Geri Bildirim Kontrol Sorgulaması	Yok	2 Dakika
3-	Bilgi Edinme ve CİMER Başvurularının Cevaplandırılması	Başvuru Dilekçesi - Formu veya E posta veya Resmi Yazı	15 İş Günü
4-	Öneri-Şikayet Başvurularının Cevaplandırılması	Başvuru İçeriğinin Sisteme Kaydedilmesi (Web Sitesi veya ALO 185 İSKİ Çağrı Merkezi Üzerinden)	15 İş Günü
5-	Müşteri Memnuniyeti Anketi Yapılması	Anket Formu	Yılda 1 Kez Anket Araştırması
6-	Planlı Su Kesintilerinin Bildirilmesi	Abone İletişim Bilgilerinin Sisteme Kaydedilmesi. (Web Sitesi veya ALO 185 İSKİ Çağrı Merkezi Üzerinden)	24 Saat
7-	İSKİ Resmi İnternet Sitesinin İçerik Yönetimi	Yok	24 Saat
8-	İSKİ Faaliyetlerinin Tanıtılması, Duyurulmasına Yönelik Çalışmalar Yapılması	Yok	Konusu ve Yapılacak Çalışma Türüne Göre Değişkenlik Göstermektedir.
9-	İSKİ Sosyal Medya Hesaplarının Takip Edilmesi	Yok	30 Dakika
10-	Genel Müdürlük Santral Hizmeti	Yok	Ortalama Görüşme Süresi 30 Saniye

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.

## KURUMSAL İLETİŞİM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

	İlk Müracaat Yeri :	İkinci Müracaat Yeri :
	Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü	Genel Müdürlük
<b>İsim :</b>	Emre HARUN	Raif MERMUTLU
<b>Unvan :</b>	Kurumsal İletişim Şube Müdürü	Genel Müdür
<b>Adres :</b>	İSKİ Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
<b>Tel :</b>	0212 321 10 26	0212 321 00 00
<b>Faks :</b>	0212 321 78 19	0212 321 77 19
<b>E-Posta :</b>	<a href="mailto:eharun@iski.istanbul">eharun@iski.istanbul</a>	<a href="mailto:raifmermutlu@iski.istanbul">raifmermutlu@iski.istanbul</a>