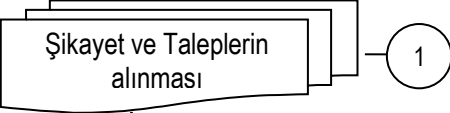
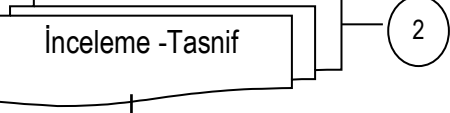
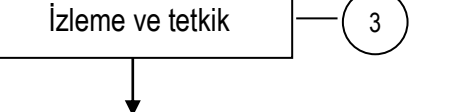
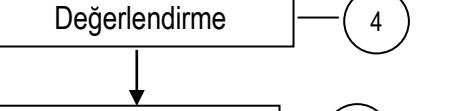
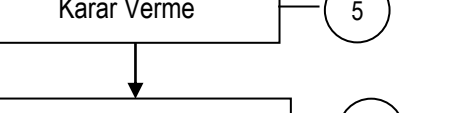
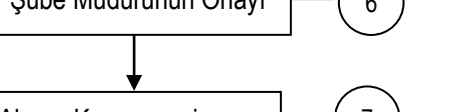
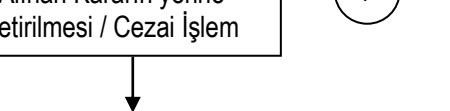
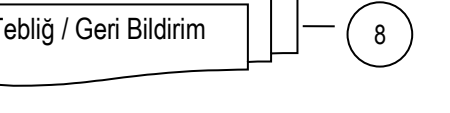


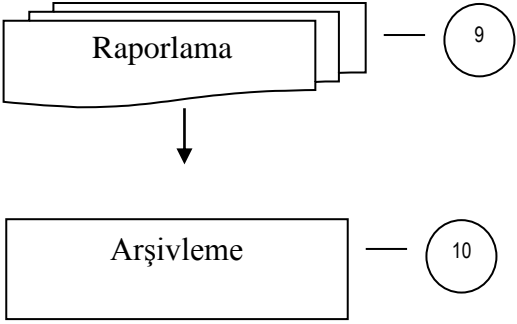


İLETİŞİM VE İZLEME SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	Etkinlik	Performans Göstergesi	Toplu Taşım Şekil ve Şartları Yönetmeliğine Uyum	Performans Hedefi	%100	Ölçüm Periyodu	Yılda 1
		F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
		1	İletişim ve İzleme Birimine gelen şikayetlerin kayıt altına alınması, ABİM, MUBİM şikayetleri ve vatandaş dilekçelerinin kayıt altına alınması	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Şikayet ve Öneri Formu Vatandaş Dilekçesi ABİM, MUBİM Kayıtları	İletişim ve İzleme Sorumlusu İletişim ve İzleme Görevlisi Halkla İlişkiler	Aynı anda
		2	Başvuruların incelenip değerlendirilerek konusuna göre tasnifi.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Şikayet ve Öneri Formu Vatandaş Dilekçesi ABİM, MUBİM Kayıtları	İletişim ve İzleme Sorumlusu İletişim ve İzleme Görevlisi Halkla İlişkiler	Kayıt esnasında
		3	Tasnif sonuçlarının izlenmesi ve tetkiklerin yapılması.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Şikayet ve Öneri Formu Vatandaş Dilekçesi ABİM, MUBİM Kayıtları	İletişim ve İzleme Sorumlusu İletişim ve İzleme Görevlisi İzleme Görevlisi Halkla İlişkiler	Aynı gün
		4	Tetkikler sonucunda değerlendirmelerin yapılması.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Şikayet ve Öneri Formu Vatandaş Dilekçesi ABİM, MUBİM Kayıtları	İletişim ve İzleme Sorumlusu İletişim ve İzleme Görevlisi İzleme Görevlisi Halkla İlişkiler	Aynı gün
		5	Yapılan değerlendirme sonucu yapılacak işleme karar verme.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Şikayet ve Öneri Formu Vatandaş Dilekçesi ABİM, MUBİM Kayıtları	İletişim ve İzleme Sorumlusu İletişim ve İzleme Görevlisi	Aynı gün
		6	Verilen karar çerçevesinde yapılacak işlemin Şube Müdürü tarafından onayı.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Şikayet ve Öneri Formu Vatandaş Dilekçesi ABİM, MUBİM Kayıtları	Şube Müdürü	1-2 gün
		7	Onaylamaları yapılmış olan kararın icrası.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Cavap Yazısı Cezai İşlem Tutanağı	Şube Müdürü Cezai İşlem Görevlisi İletişim ve İzleme Sorumlusu	Aynı gün
		8	Alınmış olan karar ve yapılan işlem ilgisine tebliğ edilir, ilgili birimlere bildirilir.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Giden Evrak Kayıt Defteri, Cezai İşlem Tutanağı	Şube Müdürü Cezai İşlem Görevlisi İletişim ve İzleme Sorumlusu	Aynı gün.



İLETİŞİM VE İZLEME SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	Etkinlik	Performans Göstergesi	Toplu Taşım Şekil ve Şartları Yönetmeliğine Uyum	Performans Hedefi	%100	Ölçüm Periyodu	1 Yıl	
			F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
			9	Yapılan işlemlerin sonuçları değerlendirildikten sonra raporlanır.	5216 Sayılı B.Ş.B Kanunu, 6360 Sayılı Kanun Toplu Taşım Araçları Yönetmeliği	Haftalık, Yıllık Faaliyet Raporları	Daire Başkanları Birim Müdürleri Birim Kalite Temsilcileri	1 gün
			10	Yapılan işlen ve verilen kararlarla ilgili belgeler ve raporların klase işlemleri yapılır.	Arşiv Yönetmeliği	Birim Arşivi.	Şube Müdürü Kalem Birim Arşiv ve Dokümantasyon Sorumluları.	Aynı gün.