|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **HİZMETİN ADI** | **BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER** | **HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ**  **(EN GEÇ)** |
| 1 | Demirbaş, Sarf Malzemesi Ve Hizmet Alımları Yapılması Ve Saymanlığa Ödenmesi | Fiyat teklif mektubu | 7 İş Günü |
| 2 | Bilgi Edinme ve Dilekçe Hakkı Kapsamında Yapılan Başvuruların Cevaplandırılması | Dilekçe | 15 İş Günü |
| 3 | Vatandaşlardan Gelen Her Türlü Şikâyet Ve Taleplerin Değerlendirilmesi | Dilekçe    Hizmete İlişkin Açıklama: Gelen dilekçenin konusuna göre, ilgili kurum ve işletmecilere gönderilmek suretiyle konunun incelenerek neticesinden vatandaşa bilgi verilmesi sağlanmaktadır. | 15 İş Günü |
| 4 | İşletmecilerin Geçiş Hakkı Kullanım Onayına İlişkin Başvuruları | Dilekçe  Hizmete İlişkin Açıklama: Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeciler arasında tesis paylaşımının mümkün olmadığının işletmecilerce Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Elektronik Haberleşme Altyapı Bilgi Sistemi (EHABS) üzerinden kanıtlanması durumunda, işletmeciler tarafından geçiş hakkı kullanım onayına ilişkin başvuru EHABS üzerinden elektronik ortamda yapılabilmektedir. Söz konusu başvuruya ilişkin dilekçe, ilgili mevzuata göre değerlendirilerek neticesinden işletmeciler yazıyla bilgilendirilmektedir. | 30 Takvim Günü |

**HABERLEŞME GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**HİZMET STANDARTLARI**

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **İlk Müracaat Yeri** | : Haberleşme Genel Müdürlüğü | **İkinci Müracaat Yeri** | : Bakan Yardımcısı |
| **İsim** | : Gökhan EVREN | **İsim** | : Dr. Ömer Fatih SAYAN |
| **Unvan** | : Genel Müdür V. | **Unvan** | : Bakan Yardımcısı |
| **Adres** | : Hakkı Turayliç Caddesi  No:5 Emek/ANKARA | **Adres** | : Hakkı Turayliç Caddesi  No:5 Emek/ANKARA |
| **Telefon** | : 0 312 203 18 42-43 | **Telefon** | : 0 312 203 11 42 |
| **Faks** | : 0 312 203 18 85 | **Faks** | : 0 312 203 11 15 |
| **E-posta** | : gokhan.evren@btk.gov.tr | **E-posta** | : ofsayan@uab.gov.tr |