	<b>İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Doküman No <b>GTHB_34_İLM_PRD.04</b>	Rev. Tarihi <b>04.04.2018</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ</b>	Rev. No <b>000</b>	Sayfa No <b>1/2</b>
<b>KONU</b>	<b>TALEPLERİN KABUL VE KAYDI</b>		

## 1. AMAÇ

Yararlanıcılardan (Vatandaş ve kurumlardan) gelen taleplerin kabul ve kayda alınması ile ilgili esasları belirlemek üzere bu prosedür hazırlanmıştır.

## 2. KAPSAM

İl Müdürlüğünün tüm şube müdürlükleri ve faaliyetleri ile ilgili talepleri kapsar.

## 3. TANIMLAR

3.1. Hizmet Masası: Kuruma gelen ve giden tüm evrakların; kayıt edilmesini ve teslim/gönderilmesini sağlayan ve takibini yapan birimdir.

3.2. EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemidir.

## 4. UYGULAMA VE SORUMLULUKLAR

4.1. Başvuru evraklarının kabulü

4.1.1. İl Müdürlüğünde taleplerle ilgili olarak, başvuru şekilleri ve ekli evrakları her şube müdürlüğünün Veri Analizi Prosedürü ve Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik esaslarına göre hazırlanan Müdürlük Hizmet Envanteri Tablosu (GTHB\_34\_İLM\_İKS/KYS.TB.01) ve Müdürlük Hizmet Standartları Tablolarında (GTHB\_34\_İLM\_İKS/KYS.TB.02) belirtilmiştir. Belirlenen bilgiler, web sayfasında ve hizmet masalarında ilan edilmiştir.

4.1.2. Başvuru evraklarında başvuran gerçek kişi ise TC Kimlik Numarası, tüzel kişi ise vergi numarası bilgisi aranır. Tüzel kişi ise vekaletname ve imza sirküleri aranır.


4.1.3. Hizmet masasında görevli personel tüm başvuru evrakında eklerinin tamlık ve doğruluğunu kontrol eder. Eksik evrak varsa başvuru sahibine sözlü olarak eksikleri belirtilip başvuru alınmaz.

4.1.4. Hizmet masası görevlileri her başvuru evraklarını başvuru sahibinin imzası karşılığında alır. Standart dilekçe ile veya matbuu formlar kullanılıyorsa hizmet masası görevlileri bu başvuru evrakını doldurup başvuru sahibine imzalatarak da başvuru kabulünü yapabilir.

4.1.5. Hizmet masası görevlisi başvuru evraklarını EBYS üzerinden kayıt eder ve hizmetin tamamlanacağı süre ve kayıt numarası bilgisini başvuru sahibine bildirir. Eğer ödeme yapılması gereken bir işlem var ise EBYS başvuru yapıldıktan sonra başvuru sahibi vezneye gönderilir. Ödeme yapıldığıyla ilgili makbuz başvuru sahibi tarafından hizmet masasında kaydı yapan personele teslim edildikten sonra kayıt işlemi tamamlanır.

4.1.6. Tüm başvurulara takip amaçlı olarak sayı/numara verilir. Verilen numara başvuru sahibine evrak takip amacıyla bildirilir.

4.1.7. Başvuru evrakları taranıp EBYS aktarılarak arşivlenir.

	<b>İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Doküman No <b>GTHB_34_İLM_PRD.04</b>	Rev. Tarihi <b>04.04.2018</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ</b>	Rev. No <b>000</b>	Sayfa No <b>2/2</b>
<b>KONU</b>	<b>TALEPLERİN KABUL VE KAYDI</b>		

- 4.2. Başvuru sonuçlarının başvurana bildiri
- 4.2.1. Tüm başvuruların havale işlemleri ve takipleri il müdürlüğü personelince yapılır.
- 4.2.2. Hizmet standardı tablosunda başvurunun tamamlanma süresi yayımlanır.
- 4.2.3. Başvuruların cevapları, sonuçları EBYS üzerinde yapılır ve hizmet masasında görevli personel tarafından çıkış numarası verilir.
- 4.2.4. Başvuru sahibine veya vekaleti olan kişiye ıslak imzalı sonuç evrakı; kurumda arşivlenecek parafı nüshanın arkasına teslim alan kişinin TC Kimlik numarası, "aslını elden aldım" ibaresiyle ve imzasıyla teslim edilir.
- 4.2.5. Başvuru sahibine veya vekaleti olan kişiye elektronik ortamda teslim edilirken ilgili mevzuata göre teslim işlemleri yapılır.
- 4.3. Başvuruların kabulü ve cevaplanması ile ilgili tüm kayıtlar hizmet masası tarafından tutulur, takip ve raporlaması yapılır.
- 4.4. Resmi evrak kargo, posta evrakları EBYS'ye kayıt edilerek hizmet masası tarafından görevlendirilen personel tarafından teslimi yapılır.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 5.1. Formlar

- 5.1.1. Konulara göre başvuru formları
- 5.1.2. Müdürlük Hizmet Envanteri Tablosu GTHB\_34\_İLM\_IKS/KYS.TB.01
- 5.1.3. Müdürlük Hizmet Standartları Tablosu GTHB\_34\_İLM\_IKS/KYS.TB.02

### 5.2. Referanslar

- 5.2.1. Süreç İş Akışları
- 5.2.2. Veri Analiz Prosedürü
- 5.2.3. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- 5.2.4. Standart Dosya Planı
- 5.2.5. Devlet Arşivleri Yönetmeliği