

ULAŞIM PLANLAMA VE RAYLI SİSTEM DAİRE BAŞKANLIĞI
RAYLI SİSTEM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

| S. NO | HİZMET ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|-------|---|--|------------------------------------|
| 1 | Raylı Sistem ile Alakalı Telefonla veya Bizzat Gelerek Yapılan Şikâyetlere Cevaplar | 1-Şikâyet konusuna göre ilgili birimlere talimat verilir. | 10 DAKİKA |
| 2 | Yazılı Müracaatlar (Dilekçe, E-Mail, Faks Yoluyula Gelen Müracaatlar) | 1-3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun şekil şartlarını taşımak kaydıyla Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Daire Başkanlığı'na havale edilen tüm dilekçeler faks (faksla gönderilen yazının aslı geldikten sonra işlem tamamlanır) ve elektronik ortamda(e-mail) gelen yazılar birim kalemi tarafından alınır evraka kayıt tarihi ve sayı verildikten sonra ilgili personele dağıtımı yapılır. İlgili personel taleple ilgili gerekli olan bilgi ve belgeler toplandıktan sonra gerekli işlemleri yaparak hizmeti tamamlar. | 30 GÜN |
| 3 | İş Deneyim Belgesi | 1-Yüklenici tarafından verilecek olan 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun şekil şartlarını taşımak kaydıyla Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Daire Başkanlığı'na havale edilmiş deneyim belgesi talep dilekçesi 2-Sözleşme dosyası 3-Yapım veya onarım işine ait geçici kabul tutanağı 4-Kesin hakediş raporu 5-Belge isteyen personel için teknik personel bildirim belgesi 6-Teknik personel SGK prim evrakları 7-Döner sermaye işletmesine yatırılan tutarın alındı makbuzunun aslı | 30 GÜN |

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 : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı
İsim : Yusuf DELİKTAŞ
Unvan : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanı
Adres : Kocasinan Blv.No:133 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 2223276
Faks : 0 352 231 86 58
e-Posta : ydeliktas@kayseri.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri : Genel Sekreter Yardımcısı
İsim : Ahmet DARENDELİOĞLU
Unvan : Genel Sekreter Yardımcısı
Adres : Mustafa Kemal Paşa Blv.No:15 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 207 16 16
Faks : 0 352 666 84 76
e-Posta : adarendelioglu@kayseri.bel.tr

TOPLU TAŞIMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

| S. NO | HİZMET ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|-------|--|---|---|
| 1 | Halk Otobüsü Devir İşlemleri | 1- Alıcı ve Satıcının Talep Dilekçesi 2- Belediyemizden Borcu Yoktur Kağıdı 3- Noterden Aracın Borçlarına Dair Taahhüt 4- 2886 Sayılı Kanundan İhaleye Katılma Cezası Almadığıda Dair Kağıt 5- Adli Sicil Kaydı 6- Otobüsçüler Odasından Aracın Devredilebileceğine Dair Belge 7- Araç Ruhsat Fotokopisi 8- Vergi ve SGK'dan Borcu Yoktur Belgesi 9- Aile Toplum Kâğıdı | BELGELERİN TAMAMLANMASININ ARDINDAN 2 HAFTA |
| 2 | Genel Talepler | 1- Talep veya Şikâyeti İçeren Dilekçe 2- Talep veya Şikâyeti İçeren Telefon (Çağrı Merk: 153) 3- Talep veya Şikâyeti İçeren Mail (beyazmasa@kayseri.bel.tr) 4- Bilgi Edinme Başvuruları (CİMER) | 15 - 30 GÜN |
| 3 | Güzergâh, Durak ve Otobüs Saat Değişikliği Talepleri | 1- Konuyu anlatan ve açıklayan dilekçe, e-mail veya başvuru | 30- 60 GÜN |
| 4 | Servis Araçları Özel İzin Belgesi | 1- Ruhsat Aslı ve Fotokopisi 2- Uygunluk Belgesi Aslı 3- Oda Kaydı Aslı ve Fotokopisi 4- Koltuk Sigortası Aslı ve Fotokopisi 5- TUVTÜRK Muayenesi Aslı ve Fotokopisi 6- Araç Sahibinin GBT Sorgusu Aslı(Öğrenci Servis Araçları İçin) 7- Sigortalı Çalışanların SGK Hizmet Döküm Belgesi Aslı En Az 6 Kişi (Kurum Ücretsiz Servis Taşımacılığı İçinde Geçerli Belge) 8- Taşınması Yapılacak Firma İle Yapılan Sözleşme Aslı (P1 Belgesi İçinde Geçerli Belge) 9- Taşınması Yapılacak Okul İle Yapılan Sözleşme Aslı (S1 Belgesi İçinde Geçerli Belge) | 4 GÜN |
| 5 | Servis Şoförü Özel İzin Belgesi | 1- Nüfus Cüzdanı Aslı ve Fotokopisi 2- Hız ve Alkol Raporu Aslı 3- Sabıka Kaydı Aslı 4- Ehliyet Sürücü Belgesi Aslı ve Fotokopisi 5- SRC1 veya SRC2 Mesleki Yeterlilik Belgesi Aslı ve Fotokopisi 6- Psikoteknik Raporu Aslı ve Fotokopisi 7- Sağlık Raporu Aslı ve Fotokopisi (Öğrenci Servis Aracı Şoförü İçin) 8- Şoför kişinin GBT sorgusu(Öğrenci Servis Aracı Şoförü İçin) | 4 GÜN |

| S. NO | HİZMET ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|-------|--------------------------------------|--|-----------------------------------|
| 6 | S ve P plaka Tahsis Belgesi | 1- Nüfus Cüzdanı Aslı ve Fotokopisi (Satıcı) 2- Ticaret Sicil Gazetesi (Satıcı Şirket ise) 3- Oda Kaydı Aslı ve Fotokopisi (Satıcı) 4- Nüfus Cüzdanı Aslı ve Fotokopisi (Alıcı) 5- İkametgâh Adresi Aslı (Alıcı) 6- Sabıka Kaydı Aslı (Alıcı) 7- İşgaliye Borcu Yoktur Belgesi İlçe Belediyeden(Ticari Taksiler İçinde Geçerli Belge) 8- Şahıs ve Şirket ortaklarının ilzama yetkili olanlarının GBT sorgusu (Öğrenci Servis Araçları İçin) | 4 GÜN |
| 7 | Çekme Belgesi | 1-Ruhsat Aslı ve Fotokopisi | 1 GÜN |
| 8 | Rehber Personel | 1- Aile Hekimliğinden Sağlık Raporu Aslı ve Fotokopisi 2- Diploma Aslı ve Fotokopisi En Az Lise Mezunu 3- Nüfus Cüzdanı Aslı ve Fotokopisi 22 Yaş ve Üzeri 4- Sabıka Kaydı Aslı Son 1 Aylık 5- GBT Sorgu Belgesi Aslı 6- MEB Onaylı Mesleki Yeterlilik Belgesi Aslı ve Fotokopisi | 4 GÜN |
| 9 | Ticari Taksi Tahsis Belgesi | 1- Alıcının Geçim Kaynağının Şoförlük Olduğuna Dair Yazılı Beyanı (Alıcı) 2- Ehliyet Aslı(Alıcı) 3- Kimlik Kartı Aslı(Alıcı) 4- Sabıka Kaydı Aslı(Alıcı) 5- Eski Özel İzin Belgesi(Satıcı) 6- İşgaliye Borcu Yoktur Belgesi(Satıcı) 7- Oda Kaydı(Satıcı) 8- Durağından İmzalı İlişiksiz Belgesi(Satıcı) | 4 GÜN |
| 10 | Ticari Taksi Araç Özel İzin Belgesi | 1- Ruhsat Aslı 2- Teknik Uygunluk Belgesi 3- İlgili Meslek Oda Kaydı Aslı | 4 GÜN |
| 11 | Ticari Taksi Şoför Özel İzin Belgesi | 1- Hız ve Alkol Raporu Aslı 2- Sabıka Kaydı Aslı 3- Ehliyet Aslı 4- Psikoteknik Raporu Aslı 5- Kimlik Kartı Aslı | 4 GÜN |

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 : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı
İsim : Yusuf DELİKTAS
Unvan : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanı
Adres : Kocasinan Blv.No:133 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 2223276
Faks : 0 352 231 86 58
e-Posta : ydeliktas@kayseri.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri : Genel Sekreter Yardımcısı
İsim : Ahmet DARENDELİOĞLU
Unvan : Genel Sekreter Yardımcısı
Adres : Mustafa Kemal PaşaBlv.No:15 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 207 16 16
Faks : 0 352 666 84 76
e-Posta : adarendelioglu@kayseri.bel.tr

ELEKTRONİK ÖDEMELER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

| S. NO | HİZMET ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|-------|--|---|------------------------------------|
| 1 | İndirimsiz (Tam)Seyahat Kartı | 1-Seyahat Kartı Satış Noktalarından Kart Bedelini Ödeyerek Alırlar. | ANINDA |
| 2 | Öğrenci Kartı | 1-T.C. Kimlik Nosunu Gösterir Kimlik Belgesi. 2-1 Adet Vesikalık Fotoğraf (Son Altı Ay İçerisinde Çekilmiş) Öğrencilik Kontrolü Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumu Veri Tabanından Online Yapılmaktadır. | 5 DAKİKA |
| 3 | Öğretmen (Eğitim ve Öğretim Hizmetleri Sınıfı) Kartı | 1-T.C. Kimlik Nosunu Gösterir Kimlik Belgesi. 2-1 Adet Vesikalık Fotoğraf (Son Altı Ay İçerisinde Çekilmiş). Milli Eğitim Bakanlığı Veri Tabanından Online Sorgu Yapılmaktadır. | 5 DAKİKA |
| 4 | Gazi ve Eşi, Şehit Dul ve Yetimleri ile Anne ve Babaları | 1-T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Tarafından Hak Sahibi Olduğunu Gösterir Kimlik Kartı Aslı ve Fotokopisi 2-1 Adet Vesikalık Fotoğraf (Son Altı Ay İçerisinde Çekilmiş). | 5 DAKİKA |
| 5 | Ağır Engelliler, Refakatçiler Kartı | 1-Eski Adı İle "T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığınca" ya da T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğünce Verilen Yeni Alınmış, Engelli Kimlik Kartı 2-Nüfus Cüzdanı 3-1 Adet Vesikalık Fotoğraf (Son Altı Ay İçerisinde Çekilmiş) | 5 DAKİKA |
| 6 | 65 Yaş ve üzeri Türk Vatandaşları Kartı | 1-Nüfus Cüzdanı Aslı 2-1 Adet Vesikalık Fotoğraf (Son Altı Ay İçerisinde Çekilmiş) Nüfus Vatandaşlık Genel Müdürlüğü Veri Tabanından Online Sorgu Yapılmaktadır. | 5 DAKİKA |

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 : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı
İsim : Yusuf DELİKTAŞ
Unvan : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanı
Adres : Kocasinan Blv.No:133 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 2223276
Faks : 0 352 231 86 58
e-Posta : ydeliktas@kayseri.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri : Genel Sekreter Yardımcısı
İsim : Ahmet DARENDELİOĞLU
Unvan : Genel Sekreter Yardımcısı
Adres : Mustafa Kemal PaşaBlv.No:15 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 207 16 16
Faks : 0 352 666 84 76
e-Posta : adarendelioglu@kayseri.bel.tr

UKOME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

| S. NO | HİZMET ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|-------|---|--|-----------------------------------|
| 1 | Telefon veya Elektronik Ortamda Talep ve Şikayetler | 1- Şikâyetçinin Adı Soyadı 2- Şikâyet Konusu 3- Şikâyet Yeri Hakkında Açık Adres 4- Şikâyet Sahibinin Telefonu Not: * Dilekçede bahsi geçen bölgenin 1 sene öncesine ait UKOME Kurulu Kararı varsa dilekçe sahibine kararla tebliğ edilir.(en fazla 3 gün) ** Dilekçede bahsi geçen bölgenin 1 sene öncesine ait UKOME Kurulu kararı varsa dilekçe UKOME Kuruluna havale edilir. *** UKOME Kurulu toplantısı sonrası kararlar imza ve onay aşamasına sunulur. **** Vatandaşa UKOME Kurulu Kararı mesaj yolu ile tebliğ edilir. | 45 GÜN |
| 2 | Resmi Dilekçe Başvuruları | 1- Şikâyetçinin Adı Soyadı 2- Şikâyet Konusu 3- Şikâyet Yeri Hakkında Açık Adres 4- Cevap Gönderilmesi İstenen Yerin Adresi. Not: * Dilekçede bahsi geçen bölgenin 1 Sene öncesine ait UKOME Kurulu Kararı varsa dilekçe sahibine kararla tebliğ edilir.(en fazla 5 gün) ** Dilekçede bahsi geçen bölgenin 1 sene öncesine ait UKOME Kurulu kararı varsa dilekçe UKOME Kuruluna havale edilir. *** UKOME Kurulu toplantısı sonrası kararlar imza ve onay aşamasına sunulur. **** Vatandaşa UKOME Kurulu Kararı resmi yazı yolu ile tebliğ edilir. | 45 GÜN |
| 3 | Taksi Yer Değişikliği Talepleri | 1- Dilekçe 2- Şikâyetçinin Adı Soyadı Taksi Durağı Ve Plaka No Not: * UKOME Şube Müdürlüğü tarafından yerinde inceleme ** UKOME Kuruluna dilekçenin havale edilmesi *** UKOME Kurulu toplantısı sonrası Kararların imza ve yazım aşamaları **** Vatandaşa tebliğ edilmesi | 45 GÜN |
| 4 | Taksi Zil Yerleri Talepleri | 1- Dilekçe 2- Şikâyetçinin Adı Soyadı Taksi Durağı Ve Plaka No 3- Zil Yeri İstenilen Yerlerin Açık Adresleri Not: * UKOME Şube Müdürlüğü tarafından yerinde inceleme ** Haritada diğer taksi durak ve zil yerlerini engellemeyecek şekilde 5 adet çağrı zil yeri verilmesi *** Vatandaşa dilekçesine zil yerleri kroki olarak cevap verilmesi | 7 GÜN |
| 5 | İlçelerde Öğrenci Taşımacılığı Yapanların S1 Başvuruları | 1- Dilekçe 2- Oda Kaydı 3- Araç Uygunluk Belgesi 4- İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü Tarafından Taşımacılık Yaptığına Dair Sözleşme 5- Araç Ruhsat Fotokopisi Not: * Vatandaşın talebi UKOME Kuruluna havale edilir. ** UKOME Kurulu toplantı sonucu tebliğ edilmesi *** Toplu Taşıma Şube Müdürlüğüne S1 belgesini alması için gönderilmesi | 45 GÜN |

| S. NO | HİZMET ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ) |
|-------|---|--|-----------------------------------|
| 6 | İlçelerde Taşımacılığı Araçlara İçerisinde Belgeleri Personel Yapan Kayseri Güzergâh | 1- Dilekçe 2- P1 Belgesinin Fotokopisi 3- Ruhsat Fotokopisi 4- Aracın Girmek İsteddiği Güzergâhlar Not: * Dilekçe UKOME Şube Müdürlüğü tarafından incelenir. ** UKOME Kuruluna havale edilir. *** UKOME Kurulu toplantı sonucu tebliğ edilmesi **** Toplu Taşıma Şube Müdürlüğüne işlem nedeniyle gönderilir. ***** Zabıta Daire Başkanlığına Bilgisi cihetiyle gönderilmesi. | 45 GÜN |
| 7 | 100 km' ye Kadar Mesafe Bulunan İlçelerde Taşımacılık Yapan Araçlara Ait D4 Belgesi Alabilmesi İçin Güzergâh Talebi | 1- Bağlı Buldukları İlçe Emniyet Müdürlüğü Tarafından Olur Yazısı 2- Araç Ruhsat Fotokopisi Not: * Dilekçe UKOME Şube Müdürlüğü tarafından incelenir. ** UKOME Kuruluna havale edilir. *** UKOME Kurulu toplantısı sonrası Kararların imza ve yazım aşamaları **** UKOME Kurulu toplantı sonucu İlçe Emniyet Müdürlüklerine tebliğ edilmesi | 45 GÜN |
| 8 | Her Türlü Araç Yolcu Taşımacılığı ve Çekici Ücretlerinin Belirlenmesi Talebi | 1- Bağlı Buldukları Odalar Tarafından Dilekçe Not: * Dilekçe UKOME Şube Müdürlüğü tarafından incelenir. ** UKOME Kuruluna havale edilir. *** UKOME Kurulu toplantısı sonrası Kararların imza ve yazım aşamaları ****UKOME Kurulu toplantı sonucu ilgili birimlere tebliğ edilmesi | 45 GÜN |
| 9 | Dilekçe | 1- Vatandaşların Kurum Genel Evrak Servisine Teslim Ettiği Dilekçeler. | 15 İŞ GÜNÜ |
| 10 | e-Başvuru (Beyaz Masa) | 1- Vatandaşların Kurum İnternet Sitesi ve ALO 153 Hattı Yoluyla Başvuruları. | 15 İŞ GÜNÜ |
| 11 | CİMER | 1- Vatandaşların İnternet Yolu ile Online Olarak CİMER'den Gelen Dilekçeler. | 15 İŞ GÜNÜ |

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 : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı
İsim : Yusuf DELİKTAŞ
Unvan : Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanı
Adres : Kocasinan Blv.No:133 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 2223276
Faks : 0 352 231 86 58
e-Posta : ydeliktas@kayseri.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri : Genel Sekreter Yardımcısı
İsim : Ahmet DARENDELİOĞLU
Unvan : Genel Sekreter Yardımcısı
Adres : Mustafa Kemal PaşaBlv.No:15 K.Sinan/KAYSERİ
Tel. : 0 352 207 16 16
Faks : 0 352 666 84 76
e-Posta : adarendelioglu@kayseri.bel.tr