|  |  |
| --- | --- |
| **BAŞAKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI** | **TALEP TİPİ** |
| **Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü** |
| **HİZMET STANDARTLARI TABLOSU** |
| **SIRA NO** | **HİZMETİN ADI** | **AÇIKLAMA** | **BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER** | **HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)** | Birimler Arası  | Birim İçi  | Vatandaş |
| **SIFIR ATIK FAALİYETLERİYLE İLGİLİ ŞİKÂYET VE TALEPLER** |
| **1** | Ambalaj Atıklarının Alınması Talebi  | Kâğıt, karton, plastik ve metal kutu gibi biriktirilmiş ambalaj atığı olanların araması veya bu atıkların toplanması için bölgeye dağıtılan büro tipi kutu, ünite ve konteynerlerin dolması halinde  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 3 GÜN | + | + | + |
| **2** | Cam Atıklarının Alınması Talebi  | Cam kumbaralarına konulamayan atıklar veya cam kumbaranın olmadığı yerlerde biriktirilmiş olan cam şişeler, cam çerçeveler, açık cam plakalar vs.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 5 GÜN |   | + | + |
| **3** | Cam Kumbaraların Boşaltılması  | Cam kumbaranın dolması halinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 5 GÜN |   |   | + |
| **4** | Pil Atıklarının Alınması Talebi | İlçe genelinde dağıtılmış olan atık pil kutusu ve pil bidonların dolması veya vatandaşın kendi imkânları ile biriktirmesi halinde  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 3 GÜN |   | + | + |
| **5** | Bitkisel Atık Yağların Alınması Talebi | İlçe genelinde (camiler, muhtarlıklar, okullar, site yönetimleri vs.) dağıtılmış olan atık yağ bidonlarının dolması veya vatandaşın kendi imkânları ile en az 5 litrelik pet bidonlarda biriktirmesi halinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **6** | Elektronik Atıkların Alınması Talebi | Elektronik (küçük ev aletleri, beyaz eşyalar, bilgisayar vs.) atığı olan vatandaşların bildirimde bulunması halinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 3 GÜN |   | + | + |
| **7** | Geri Dönüşüm Büro Tipi Kutu Talebi | Ofis ortamında ki ambalaj atıklarının toplanmasında kullanılmakta olup, uygunluk durumuna bakılarak gereği yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 3 GÜN | + |   | + |
| **8** | Geri Dönüşüm Ünite Talebi | Ambalaj atıklarının toplanmasında kullanılmakta olup, uygunluk durumuna bakıldıktan sonra gereği yapılmaktadır.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 5 GÜN |   |   | + |
| **9** | Cam Kumbara Talebi | Ambalaj atığı kapsamındaki cam atıkların toplanmasında kullanılmakta olup, uygunluk durumuna bakıldıktan sonra gereği yapılmaktadır.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   |   | + |
| **10** | Atık Pil Bidon Ve Kutu Talebi | Atık pillerin toplanmasında kullanılmakta olup, uygunluk durumuna bakıldıktan sonra gereği yapılmaktadır.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 3 GÜN |   |   | + |
| **11** | Bitkisel Atık Yağ Bidon Talebi | Bitkisel atık yağların toplanmasında kullanılmakta olup, uygunluk durumuna bakıldıktan sonra gereği yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   |   | + |
| **12** | Kullanılmış Giysilerin Alınması Talebi | Talebin Giysi kumbarasının olmadığı yerlerden gelmesi halinde  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 5 GÜN |   | + | + |
| **13** | Giysi Kumbarası Talebi | Kullanılmış giysilerin toplanmasında kullanılmakta olup, uygunluk durumuna bakıldıktan sonra gereği yapılmaktadır.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   |   | + |
| **14** | Giysi Kumbarasının Boşaltılması Talebi | Giysi kumbarasının dolması halinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   |   | + |
| **15** | Atık Araç Lastiklerinin Alınması Talebi | Atık lastiği olan işyeri veya vatandaşların bildirimde bulunması halinde  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **16** | Geri Dönüşüm Konteyner Ve Ünitelerinin Tamir Ve Bakımlarının Yapılması | Hasar görmüş veya bakım gerektirenlerinin gereği mobil tamir ekibince sahada yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 5 GÜN |   | + | + |
| **17** | Geri Dönüşüm Konteyner ve Ünitelerinin Kaldırıılması veya Yerinin Değiştirilmesi | Uygunluğu yerinde yapılan inceleme neticesinde belirlenmektedir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 5 GÜN |  | + | + |
| **18** | Atık Nakit Sistemi Puan Karşılığı Ürün Dağıtımı | Sistem üzerinden talebin gelmesi halinde | Belge istenmiyor. Sistem üzerinden, telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 15 GÜN |   | + | + |
| **19** | Sıfır Atık Puan Sistemi Hakkında Bilgi | Talebin gelmesi halinde, gerekli bilgiler verilecektir. | Belge istenmiyor. Sistem üzerinden, telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 24 SAAT |  | + | + |
| **20** | Sıfır Atık Projesi Kapsamında Bilgilendirme Yapılması | Vatandaş veya site yönetimlerinden gelen talepler değerlendirilerek yapılır veya ihtiyaca göre müdürlükçe belirlenen program dâhilinde yapılır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 15 GÜN |   | + | + |
| **21** | Atık İlaçların Alınması Talebi | Atık ilaçlar Eczacılar Odası ile yapılan protokol kapsamında ilçemizde belirlenen eczanelere bırakılan atık ilaç kutularına atılması gerekmekte olup, bu kutuların dolması halinde tarafımızca alınır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **22** | Sıfır Atıkla İlgili Site Ziyaretleri | Müdürlükçe belirlenen plan dâhilinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **23** | Sıfır Atıkla İlgili İşletme / İşyerleri Ziyaretleri | Müdürlükçe belirlenen plan dâhilinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **24** | Sıfır Atıkla İlgili Okul Ziyaretleri | Müdürlükçe belirlenen plan dâhilinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **25** | Diğer (Sıfır Atık) |  Sıfır Atık faaliyetleriyle ilgili belirlenen konu türleri dışında kalan vatandaş talepleri | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 7 GÜN |   | + | + |
| **ÇEVRE VE TEMİZLİK FAALİYETLERİYLE İLGİLİ ŞİKÂYET VE TALEPLER** |
| **26** | Cadde ve Sokaklarda Süpürme / Temizlik Yapılması | İlçe genelinde ki kapalı siteler ve özel alanların dışında kalan yerler ile alakalı gelen taleplerin uygunluk durumuna bakılarak gerekli çalışma yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli (uygunluk durumuna göre) | 24 SAAT |   | + | + |
| **27** | Yıkama Ve Fıskiye Yapılması | İlçe genelinde ki kapalı siteler ve özel alanların dışında kalan yerler ile alakalı gelen taleplerin uygunluk durumuna bakılarak gerekli çalışma yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 24 SAAT | + | + | + |
| **28** | Beton Mikseri Aracından Yola Harç Dökülmesi | Uygunluk durumuna göre yıkama veya süpürme çalışması yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 24 SAAT | + | + | + |
| **29** | Hafriyat Kamyonlarından Yola Mıcır/Moloz veya Toprak Dökülmesi | Uygunluk durumuna göre yıkama veya süpürme çalışması yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 24 SAAT | + | + | + |
| **30** | Çöplerin Alınması (Evsel Ve Evsel Nitelikli Endüstriyel Atıklar) | İlçemizde bu atıklar bazı istisnaların dışında (Pazar günü bazı siteler ile Sanayi siteleri hariç) günlük toplanmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 24 SAAT |   | + | + |
| **31** | Semt Pazarlarının Yıkanması Ve Temizlenmesi  | Semt pazarının kapanması ve tahtaların toplanmasından sonra ekiplerimiz gerekli temizlik ve yıkama işlemini yapmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 8 SAAT |   | + | + |
| **32** | Kurban Atıklarının Alınması | Çöp konteynerleri dışında çevreye gelişi güzel atılan kurban atıkları toplanmaktadır.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 24 SAAT |   | + | + |
| **33** | Duvar Yazıları Ve Afişlerin Temizlenmesi  | Duvarlara yazılan uygunsuz yazıların silinmesi ve çeşitli yerlere yapıştırılan afişlerin sökülmesi tarafımızca yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN | + | + | + |
| **34** | Cami Avlusu Ve Bahçesinin Yıkanması / Temizlenmesi | Her hafta Perşembe veya Cuma günü camilerin çevresi ve bahçelerinin temizliği uygunluk durumuna göre yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN |   | + | + |
| **35** | Resmi Okullar İle Kurumların Avlusu Ve Bahçesinin Yıkanması / Temizlenmesi | Her hafta Cumartesi veya Pazar günü resmi okulların bahçe temizliği uygunluk durumuna göre yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN | + | + | + |
| **36** | Çöp Konteynerlerinin Yıkanması | 3 adet çöp konteyneri yıkama aracı ile Pazar günü hariç günlük ortalama 130 adet çöp konteyneri program dâhilinde yıkanmaktadır.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN | + | + | + |
| **37** | Çöp Konteynerlerinin Tamir Ve Bakımının Yapılması | Hasar gören veya bakım gerektiren konteynerlerin gereği mobil tamir ekibince sahada yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN |   | + | + |
| **38** | Çöp Konteyner Talebi | Konut sayısı 50 nin üzerindeki yeni konut projeleri ile yönetimi olan kapalı sitelerden gelen talepler hariç, konteyner talepleri yerinin uygunluk durumuna göre gereği yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN |   | + | + |
| **39** | Çöp Konteynerinin Kaldırılması / Yer Değişikliği Talebi | Uygunluğu yerinde yapılan inceleme neticesinde belirlenmektedir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN |   | + | + |
| **40** | Molozların Alınması (Çuvallı/Çuvalsız) | Çuvallı olması ve aracın alabileceği uygun bir noktaya çıkartılması gerekmekte olup, her yıl Belediye Meclisince Belirlenen ücret tarifesine göre çuval başı ücretin peşin para makbuzu/pos cihazı ile veya Belediye veznelerinden tahsil edilmesi halinde alınmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN | + | + | + |
| **41** | Kullanılmış Atık Eşyaların Kaldırılması Talebi  | Bu eşyaların çöp konteyneri yanlarına veya aracın yanaşabileceği uygun noktalara bırakılması halinde kaldırılmaktadır. Bu atıklar bina içerisinden alınmamaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN | + | + | + |
| **42** | Kullanılabilecek Eşyaların Alınması Talebi (İhtiyaç Sahipleri İçin) | Bu eşyaların kullanılabilecek durumda olup olmadığına yerinde bakıldıktan sonra karar verilecek ve uygunsa bina içerisinden de alınabilir.  | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 7 GÜN |   | + | + |
| **43** | Evsel Katı Atık Toplama Ve Taşıma Sözleşmesi Yapılması Talebi | İlgilinin talebi üzerine yerinde yapılan kontrol neticesinde yapılmaktadır.  | Dilekçe ile müracaat edilmesi gerekmektedir. | 2 GÜN |   | + | + |
| **44** | Endüstriyel Katı Atık Toplama Ve Taşıma Sözleşmesi Yapılması Talebi | İlgilinin talebi üzerine yerinde yapılan kontrol neticesinde yapılmaktadır.  | Dilekçe ile müracaat edilmesi gerekmektedir. | 2 GÜN |   | + | + |
| **45** | Doğal Afet Sonrası Zarar Gören Malzemelerin Alınması (Sel, Yangın, Deprem)  | Çöp konteyner yanı veya yol üzerinde uygun noktaya bırakılması halinde alınmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli | 2 GÜN |   | + | + |
| **46** | Sel Baskını Sonrası Temizlik Çalışması  | Duruma göre diğer Müdürlüklerle koordineli bir şekilde çalışılacaktır. (bina içi temizlik hariç) | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 2 GÜN | + | + | + |
| **47** | Karla Mücadele Çalışması  | Duruma göre diğer Müdürlüklerle koordineli bir şekilde çalışılacaktır. Yol ve site içleri hariç yaya kaldırımları ve kamusal alanlarda ki merdivenlerin karları ve buzlanmasıyla ilgili çalışmalar tarafımızca yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 3 GÜN | + | + | + |
| **48** | Yer Çöplerinin Alınması | Çöp konteynerlerinin bulunmadığı yerler ile çöp konteynerleri dışında çevreye gelişi güzel atılan atıklar toplanmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 16 SAAT |   | + | + |
| **49** | Tekstil Atıklarının Alınması (Geri dönüşümü olmayan) | Çöp konteynerlerine atılmaması gerekmekte olup, her tekstil atölyesinin önünden belirli bir program dâhilinde alınmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 24 SAAT |  | + | + |
| **50** | 2 Nolu Olumsuzlukların Alınması (Kedi, Tavuk, Fare Gibi Küçük Hayvan Ölüleri) | Vatandaşlardan gelen talepler ile ekiplerimizin tespiti halinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 16 SAAT |   | + | + |
| **51** | Trafik Kazası Sonrası (Temizlik, Talaşlama, Kumlama vs.) Gerekli Çalışmaların Yapılması | Vatandaşlardan gelen talepler ile ekiplerimizin tespiti halinde | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 8 SAAT |   | + | + |
| **52** | Personel Desteği Talebi (Çevre Koruma) | Resmi kurumlar ve Belediyemiz birimlerinden talep gelmesi halinde değerlendirilmektedir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 2 GÜN | + | + | + |
| **53** | Günlük Personel-Araç Ve Toplanan Tonaj Verileri | Birim içi görev olup, Müdürlük faaliyet özetlerinin yer aldığı tablodur. | Yalnızca birim içi görev | 24 SAAT |   | + |   |
| **54** | Araçların Tamir ve Bakımlarının Yapılması Talebi (Çevre Koruma) | Birim içi görev olup, Müdürlük faaliyet özetlerinin yer aldığı tablodur. | Yalnızca birim içi görev | 24 SAAT |  | + |  |
| **55** | Diğer (Çevre Koruma) | Görev tipleri dışında gelen şikâyet ve talepler | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 3 GÜN | + | + | + |
| **56** | Camii Şadırvan ve WC Temizliği Talebi | İlçemizde bulunan Camilerin Şadırvan ve WC temizliği her gün Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğümüz personelleri tarafından yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 3 GÜN |  |  | + |
| **57** | Boş Arsada Mıntıka Temizliği Yapılması | İlçe genelinde bulunan boş arsaların temizlenmesi ile alakalı gelen taleplerin uygunluk durumuna bakılarak gerekli çalışma yapılmaktadır. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 3 GÜN |  | + | + |
| **SÜREÇ TAKİBİ** |
| **58** | Hizmetler Hakkında Bilgi | Birim yöneticilerimizden gerekli bilgiler alınabilir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 24 SAAT |   |   | + |
| **59** | Başvuru Durumu Hakkında Bilgi | Çözüm ortağı gerekli bilgileri vermektedir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 24 SAAT |   |   | + |
| **60** | Teşekkür (Çevre Koruma) |   | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 24 SAAT |   |   | + |
| **61** | Şikâyet / İhbar (Çevre Koruma) | Birim yöneticilerimize gerekli bilgiler verilmektedir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 24 SAAT |   |   | + |
| **62** | Personel Şikâyeti (Çevre Koruma) | Birim yöneticilerimize gerekli bilgiler verilmektedir. | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 24 SAAT |   |   | + |
| **63** | Dış Kurum Formatı (Çevre Koruma) | Belediyemizin sorumluluğu dışında gelen talep ve şikâyetlerin ilgili kuruma iletilmesi | Belge istenmiyor. Telefon veya e-mail ile yapılan talepler yeterli. | 1 SAAT | + |  | + |

Not: 19.08.2025 tarihinde güncellendi.