

**T.C. BOLU BELEDİYESİ**  
**HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ**  
**HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	DİLEKÇE KAYDI	1-Yazışma Kurallarına Uygun Olarak yazılmış Dilekçelerin kaydı ve ilgili Birime sevki	5 dk.
2	TELEFON, WEB, WHATSAPP, VALİLİK AÇIK KAPI, CİMER, MAİL BAŞVURULARI	1-Başvuru Sahibinin TC Kimlik Numarası, Telefon ve Adres Bilgileri	3 dk.
3	TAHAKKUK İŞLEMLERİ	1-Kimlik Belgesi	2 dk.
4	SİCİL SORGULAMA, SİCİL AÇMA	1-Kimlik Belgesi	2 dk.
5	VATANDAŞ BİLGİLENDİRME (Borç, Hiz.Hk.)	1-Kimlik Belgesi	2 dk.

6	VATANDAŞ ŞİKAYETLERİ	<ul style="list-style-type: none"><li>1-Kimlik Belgesi</li><li>2-Gerekli İse Dilekçe veya şikayet istek AKOS Üzerinden kayıt</li><li>3-Yol (Asfalt Yol)ile ilgili</li><li>4-Su Patlağı</li><li>5-Ruhsatsız İşyeri</li><li>6-Kaldırım ve Yol İşgali</li><li>7-Seyyar Satıcılar</li><li>8-Gürültü ve Ses</li><li>9-Bilgi işlem ile ilgili</li><li>10-Belediye Malına Zarar</li><li>11-Kömür Sorunları</li><li>12-Dilenciler Hakkında</li><li>13-Sinyalizasyon Hakkında (Trafik Işıkları)</li><li>14-Aydınlatma</li><li>15-Kaçak Yapı Şikayetleri</li><li>16-Mezarlıklar İle İlgili</li><li>17-Ağaç Budama, Kesme ve Kuruyan Ağacın Kaldırılması</li><li>18-İş Başvuruları ve Personel Alımları Hakkında</li><li>19-Personel Hakkında Şikayet</li><li>20-Belediye İşlemleri ile İlgili Görüş Talebi</li><li>21-Başiboş Hayvanlar Hakkında</li><li>22-Veteriner Hizmetleri Hakkında</li><li>23-İlan Reklam Vergileri Hakkında</li></ul>	3 dk.
---	----------------------	---	-------

6	VATANDAŞ ŐIKAYETLERİ	24-Su Abone Borçları Hakkında 25-Otobüs Talepleri 26-Su Sayaçları ile ilgili Konular 27-Moloz Ve Cüruf Alınması Talebi 28-Konteyner Talebi 29-Geri Dönüşüm 30-Elektirik İşleri 31-Park Tadilat Talebi 32-Durak Yapılması Talebi 33-Park Temizliđi 34-Mıntıka Temizliđi 35-Çevre Kirliliđi 36-İlan İşlemleri 37-Evsel Atık ve Çöplerin Alınması 38-Sokak Tabelalarıyla İlgili Talepler 39-Amaç Dışı Kullanımı 40-Bank-Çiçek Saksı Talebi 41-Ağaç Dalları, Otları vb. Atıkların Alınması 42-Vidanjör Talebi 43-Su ve Kanalizasyon Hakkında 44-Otobüs Şikayetleri 45-Komşu Şikayetleri 46-Konteyner Değiştirilmesi ve Onarımı	3 dk.
---	----------------------	--	-------

6	VATANDAŞ ŞİKAYETLERİ	47-Bahçe Düzenlemesi 48-Atık Yađ 49-Su Arıza (185) 50-Basın Yayın ile İlgili, Talepler 51-Duba ve Levha Tamiratı 52-Görüntü Kirliliđi (Duvar Yazıları vb.) 53-evre Bakım ve Onarımı 54-Belediyeye Malzeme Alınması (Temizlik) 55-Belediyeye Malzeme Alınması Fen İŞleri( Kaldırım TaŐı vb.) 56-Otobüs Durak Temizliđi ve Tamiratı 57-Destek Hizmetleri İle ilgili Diđer İŐlemler 58-Sokak Tabelaları Tamiratı ve Onarımı 59-Park ve Bahçeler Personeli ile İlgili Őikayetler 60-Otların Biilmesi 61-Yeral Konteyner Temizliđi 62-Yol TaŐ döŐenmiŐ yolla ilgili 63-Kaldırım ile İlgili 64-Rgar Kapağı Tamiratı 65-Yađmur suyu Izgara Giderlerinin Temizliđi 66-ukurların Doldurulması yaması 67-Diđer	3 dk.
7	TEKNİK RAPOR	1-Yazışma Kurallarına Uygun Olarak Yazılmış Dilekçe	10 dk.
8	RUHSAT YENİLEME	1-Tapu Sureti 2-İmar Durumu 3-Yapı Ruhsatı 4- 4 Adet Mimari Proje 5-Süre Uzatımına İlişkiler Yapı Denetim Veya Fenni Mesul Raporu 6-Yapının Cephe Fotoğrafları 7-Müteahhit- Şantiye Şefi Yapı Denetim DeđiŐikliđinde Yeni Sözleşme ve Ek Belgeler	5 dk.

9	KONTEYNER	Yazışma Kurallarına Uygun Olarak Yazılmış Dilekçe	1 dk.
10	YERALTI KONTEYNER	1-Yazışma Kurallarına Uygun Olarak Yazılmış Dilekçe 2-Vaziyet planı Haritacıdan alınan	4 dk.
11	PLANKOTE	1-Plankote 2-Tapu Sureti 3-Güncel İmar Durumu Sureti	2 dk.
12	APLİKASYON	1-Bina Aplikasyonu 2-Tapu Sureti 3-Güncel İmar Durumu Sureti 4-Onaylı Plankote 5-Lihkab Sınır Tespiti Tutanağı	2 dk.
13	VAZİYET PLANI	1-Vaziyet Planı (Harita Mühendisinden Temin Edilecek) 2-Onaylı Bina Aplikasyonu 3-Tapu Sureti 4-Yapı Ruhsatı 5-İmar Durumu Sureti	2 dk.
14	TESLİM TUTANAĞI	1-Dilekçe 2-Evrak Gen No 3-Ad Soyad	2 dk.
15	İŞ BİTİRME-DENEYİM BELGESİ	1-Yapı Ruhsatı ve Yapı Kullanım İzin Belgesi 2-Müteahhit Mal Sahibi Sözleşmesi(Yapım Sözleşmesi ise binada kullanılan malzemelerin faturası, Kat karşılığı sözleşme ise faturalar istenmez) 3-Metre Kare Üzerinden Hesaplanan Harç Bedeli Yatırıldığına Dair Tahsil Makbuzu	2 dk.

16	MEVZİ VE İLAVE İMAR PLANI TEKLİFİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	1-Tapu Sureti 2-Güncel İmar Durumu 3-Kadastral Harita 4- 1/25000 Ölçekli koordinatlı Harita Mühendisi Onaylı Yer Gösterir Kroki (10 ar nüsha) 5-En az c Grubu Karneye Haiz Şehir Plancısı Tarafından Hazırlanmış İmar Planı Teklifi	2 dk.
17	PLAN TADİLATI	1-Mülk Sahibinin Kimlik Fotokopisi 2-Tapu Fotokopisi 3-Güncel İmar Durumu (son 1 yıla ait) 4-Harita Mühendisinden Onaylı Mevcut Zemin Durum Tespiti 5-En az C Grubu Karneye Haiz Şehir Plancısı Tarafından Hazırlanmış Plan Tadilat Dosyası	2 dk.
18	YIKIM RUHSATI	1-Tapu Sureti 2-Mülk Sahibi Kimlik Sureti 3-Ruhsatlı Bina İse Yapı Ruhsatı ve Yapı Kullanım İzin Belgesi 4-Numarataj Formu 5-İmar Durumu Fotokopisi 6-Yapı Sahibi İle Yıkım Yapacak Olan Müteahhit Arasında Yapılan Yıkım Sözleşmesi 7-Müteahhidin Oda Sicil Belgesi ve Vergi Levhası Sureti Kimlik Sureti 8-Yıkım Ruhsatı 9-Elektrik ve Su Aboneliklerinin Kesildiğine Dair Yazı 10-Kentsel Dönüşüm İse Kentsel Dönüşüm Tespit Formu 11- Aksa doğalgaz hattı ile görüş yazısı	3 dk.
19	ÖN ONAY	1-Tapu Sureti 2-İmar Durumu 3-Onaylı Aplikasyon 4-2 Adet Mimari Proje 5-CD Ortamında Mimari Proje	2 dk.

20	YAPI RUHSATI	<p>1-Dilekçe (mülk sahibi kimlik fotokopisi) 2-İmar Durumu Kat Adedi 3-Tapu (Pafta... Ada... Parsel...) 4-Zemin Etüt Raporu(İnşaat Müh. Onaylı) 5-Onaylı Aplikasyon Planı 6-Isı Yalıtım Proje ve Hes. 7-İnşaat Adresi 8-Isı Sistemi 9-Mimari Proje Mü. İşin Adına Taahhütname 10-İnşaat Proje Mü. İşin adına Taahhütname 11-Makine Proje Mü. İşin adına Taahhütname 12-Elekterik Proje Mü. İşin adına Taahhütname 13-Harita Müh. İşin Adına Taahhütname 14-Şantiye Şefi Proje Mü.İşin Adına Taahhütname 15- Jeoloji Prj.Mü.İşin adına Taahhütname 16-Şantiye Şefliği Hizmet Sözleşmesi 17-Parsel Fotoğrafı 18-Beygaz Kazı İzin Belgesi 19-Mimari Proje Kontrol Formu 20- Statik-Betonarme Proje Kontrol Formu 21-Elektrik Proje Kontrol Formu 22-Sıhhi Tesisat Proje Kontrol Formu 23-Kalorifer Proje Kontrol Formu 24-Isı Yalıtım Proje Kontrol Formu 25-Asansör Proje Kontrol Formu 26-Müteahhit-Mal Sahibi Yapım Sözleşmesi(Noter)</p>	10 dk.
----	--------------	---	--------

21	YAPI RUHSATI	27-Müteahhit 20...Yılı Ticaret Oda Kaydı 28-Müteahhit Vergi Levhası 29-Hizmet Bedeli Banka Dekontu 30-Müteahhit İmza Sirküleri 31-Y.D.K.İşin adına Taahhütname 32-Y.D.K.Mal Sahibi Denetim Sözleşmesi 33-Yapı İzleme Bilgi Formu 34-Mimari Proje (5 Takım) 35-Betonarme Proje (5 Takım ) 36-Sıhhi Tesisat Proje (5 Takım ) 37-Kalorifer Proje (5 Takım ) 38-Elektrik Proje (5 Takım ) 39-Betonarme Hesapları (1Takım) 40-Asansör Proje (5 Takım) 41-Mimari Projede Mahal Listesi-Isı Yalıtım Detayı 42-Dış Cephe İskelesi Çizimleri Ve Hesap Raporları 43-Sanayi Alanında Kalan Parsellerde Faaliyet Alanı ile İlgili Zabıta Müdürlüğü Görüş Yazısı. 44-Yeraltı çöp konteyneri uygunluk yazısı	10 dk.
22	YAPI KULLANIM İZİN BELGESİ	1-Tapu Sureti 2-Yapı Ruhsatı Sureti 3-Vaziyet Planı (Harita Mühendisinden alındıktan sonra, Belediye-Harita Planlama Bölümü Tarafından Onaylanır) 4-Asansör Ruhsatı Sureti 5-Numarataj Formu Belgesi 6-Enerji Kimlik Belgesi 7-Bina Dış Cephe Fotoğrafları 8-Mali Hizmetler Müdürlüğü'nden (Emlak Servisi) Borç Olmadığına Dair Güncel Yazı 9-Vergi Dairesi'nden Alınacak Güncel İlişik Kesme Yazısı 10-S.G.K 'dan İlişik Kesme Belgesi (Dosya kayıt'ı alındıktan sonra Belediyeden Üst yazı alındıktan sonra gidilir) 11-Teknik Rapor (200m.yapılarda yapı denetim firmasından 200m altyapılarda fenni mesulden alınır) 12-Mimari Proje (İnşaat kontrolünde gereklidir) 13-İş Bitirme Tutanağı 14-Bina Sığınak Raporu(sığınak mevcutsa)	5 dk.



23	KAMU KURUMLARI İÇİN YAPI RUHSATI EVRAK LİSTESİ	1-İnşaat Sözleşmesi (kurum ile müteahhit arasındaki sözleşme) 2-Müteahhit Evrakları Vergi Levhası, Ticaret Oda Kaydı, Yanbis Kaydı 3-Şantiye Şefi evrakları Kimlik Fot, Oda Kaydı, Müteahhit İle Şantiye Şefi Arasındaki Sözleşme 4-Projelerden 5 Takım Mimari, Statik, Elektrik Tesisat Projeleri 5-Proje Müelliflerinin Bilgileri T.C. Kimlik, Oda Numaraları adresleri ve taahhütnameleri 6-Aplikasyon 7-İmar Durumu	5 dk.
24	ASANSÖR RUHSAT BAŞVURUSUNDA İSTENECEK EVRAKLAR	1-Başvuru Dilekçesi 2-Binanın özelliğine göre asansör projeleri(İmalat-Montaj projeleri, avan, uygulama, mukavemet, trafik hesapları),(2 takım kurumumuzda kalacaktır) 3-Onaylanmış Kuruluş Tarafından düzenlenen uygunluk belgesi veya raporu(modül belirtilerek) 4-A.TUygunluk Beyanı ve imza sirküsü sureti 5-Garanti Belgesi(4077 sayılı tüketicinin korunması hk. kanun ve bu kanuna bağlı olarak çıkartılan yönetmelik ve tebliğlerde belirtilen). 6-Satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgesi 7-Asansörü monte eden tarafından kabine iliştilmesi gereken 'CE' işareti ve onaylanmış kuruluş yetki numarası 8-Montajı bitmiş asansörde Modül G için onaylanmış kuruluştan test formatında son kontrol raporu veya modül H ise firma mühendislerinin hazırlayıp imzalayacağı test raporu 9-Kullanılan güvelik aksamalarının CE'li olduğuna dair çizelge(marka, model-seri no-tip uygunluk belgesi numarası belirtilmesi gerekli-güvenik elemanları formu) 10-Asansör Bakım Sözleşmesi, TSE hizmet yeri yet. belgesi, Binanın yapı ruhsatı 11-TSE tam muavene denev raporu. sanavi sicil belgesi	3 dk.

		<p>12-TSE tam muayene ve deney raporu dosyasında bulundurulmalıdır</p> <p>13-sanayi sicil belgesi</p> <p>14-Başvuru sahibi asansör monte eden tarafından asansör yaptırımcısına kesilen montaj ve proje bedeli dahil fatura</p> <p>15-24.06.2015 Tarih ve 29396 sayılı resmi gazete yayınlanan asansör işletme, bakım ve periyodik kontrol yönetmeliği ek-2'de yeni asansör için tescil belgesi Ayrıca firmanın işletme ve mühendislerin yetki belgelerinin fotokopilerinin tarafımıza ulaştırılması gerekmektedir.</p>	
25	İMAR DURUMU	<p>1-Tapu Fotokopisi</p> <p>2-Mülk Sahibinin Kimlik Fotokopisi</p> <p>3-Kadastro Müdürlüğü'nden Temin Edilen Çap(köylerden)</p> <p>4-İmar durumu Harcı Makbuzu</p> <p>Not: İmar durumu talebini Mülk sahibi veya vekaletini alması durumunda 2.sahıslar yapabilir.</p>	2 dk.
26	2004 ÖNCESİ YAPILAR İÇİN ELEKTRİK SU ABONELİĞİ BAŞVURU FORMU	<p>1-Tapu Sureti</p> <p>2-Mülk Sahibi Kimlik Sureti</p> <p>3-Yapının 2004 yılı öncesi olduğunu gösteren belge (elektrik, tel vb.)</p> <p>4-Binanın İç ve Dış Cephesinden Fotoğraf</p>	2 dk.
27	ASLI GİBİDİR	<p>1-Hazır Dilekçe</p>	1 dk.
28	ARŞİV KAYITLARINDAN	<p>1-Tapu Fotokopisi</p> <p>2-Harç Makbuzu</p>	1 dk.

29	YAPI DENETİM SİSTEMİ BAŞVURU FORMU	1-Dilekçe ( Yapı sahibi tarafından proje müelefine verilen yapının bitirilmesi için öngörülen süre ve iletişim bilgilerini içeren ) ( Mal sahibi yerine vekili başvuruyor ise noter onaylı vekaletnamesi ile) 2-Mülk sahibinin kimlik fotokopisi ( Tüzel kişi ise vergi numarası) 3-Güncel tapu sureti 4-Onaylı mimari ön vize projesi 5-Sisteme girişi yapılan yapı sahibi bilgileri,iletişim bilgileri, yapının bitirilmesi için öngörülen süre,yapılan adres bilgileri,	3 dk.
30	KAT İRTİFAKI	1-Tapu Fotokopisi 2-2 Adet Ruhsat Fotokopisi 3-Mimari Projenin Aslı 4-Malıklarden Islak İmzalı 2 Adet kat İrtifakı Projesi 5-Harç Makbuzu	3 dk.
31	YAPI KAYIT BELGESİ	1- Tapu 2- Kimlik Fotokopisi 3-Yapı Kayıt Belgesi	3 dk.
	KENTSEL DÖNÜŞÜM KAPSAMINDAKİ YAPILARIN TAPU İŞLEMLERİ	Ruhsat fotokopisi	3 dk.
33	RÖPERLİ KROKİ	1- Belediye tarafından onaylanan vaziyet planı 2-Tapu sureti 3-Yapı kullanma izin belgesi 4-İmar durumu sureti 5-Röperli kroki ( Haritacı)	3dk.
34	İŞ BAŞVURUSU	1- Cv örneği	3dk.
35	KARAYOLLARI GEÇİŞ YOLU ÖN İZİN BELGESİ	1-Tapu Sureti 2-Kadastro Müdürlüğü'nden Resmi Çap 3-İmar Durumu 4-Vaziyet Planı(Harita Mühendisi veya Mimarından)	1 dk.

36	BORCU YOKTUR	1-Hazır Dilekçe	1 dk.
37	ASKER AİLESİ BEYAN FORMU	1-Dilekçe 2-Tapu sicil müdürlüğü kayıtlı taşınmaz sorgulaması 3-İl Özel İdare Müdürlüğü kayıtlı taşınmaz sorgulaması 4-Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü 5-Belediye Asker Ailesi 6-Belediye Emlak Servisi 7-İkametgah Senedi 8-Askerlik Şube Başkanlığı 9-Nüfus Müdürlüğü 10-Sosyal Yardımlaşma Vakfı	2 dk.
38	ASKER AYLIĞI BAŞVURUSU	1-Asker Ailesi Müracaat Dilekçesi	1 dk.

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 yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.

**İlk Müracaat Yeri :** Halkla İlişkiler Müdürlüğü

**Adı Soyadı :** Leyla BEYKOZ

**Unvanı :** Halkla İlişkiler Müdür V.

**Adresi :** İzzet Baysal Caddesi No:99 BOLU

**Telefon :** 444 26 58

**Faks :** 0374 217 00 64

**E-Posta :** [leyla.beykoz@bolu.bel.tr](mailto:leyla.beykoz@bolu.bel.tr)

**İkinci Müracaat Yeri :** Başkanlık Makamı

**Adı Soyadı :** Rasim ÖZDEMİR

**Unvanı :** Belediye Başkan Yardımcısı

**Adresi :** İzzet Baysal Caddesi No:99 BOLU

**Telefon :** 444 26 58

**Faks :** 0374 217 00 64

**E-Posta :** [rasim.ozdemir@bolu.bel.tr](mailto:rasim.ozdemir@bolu.bel.tr)