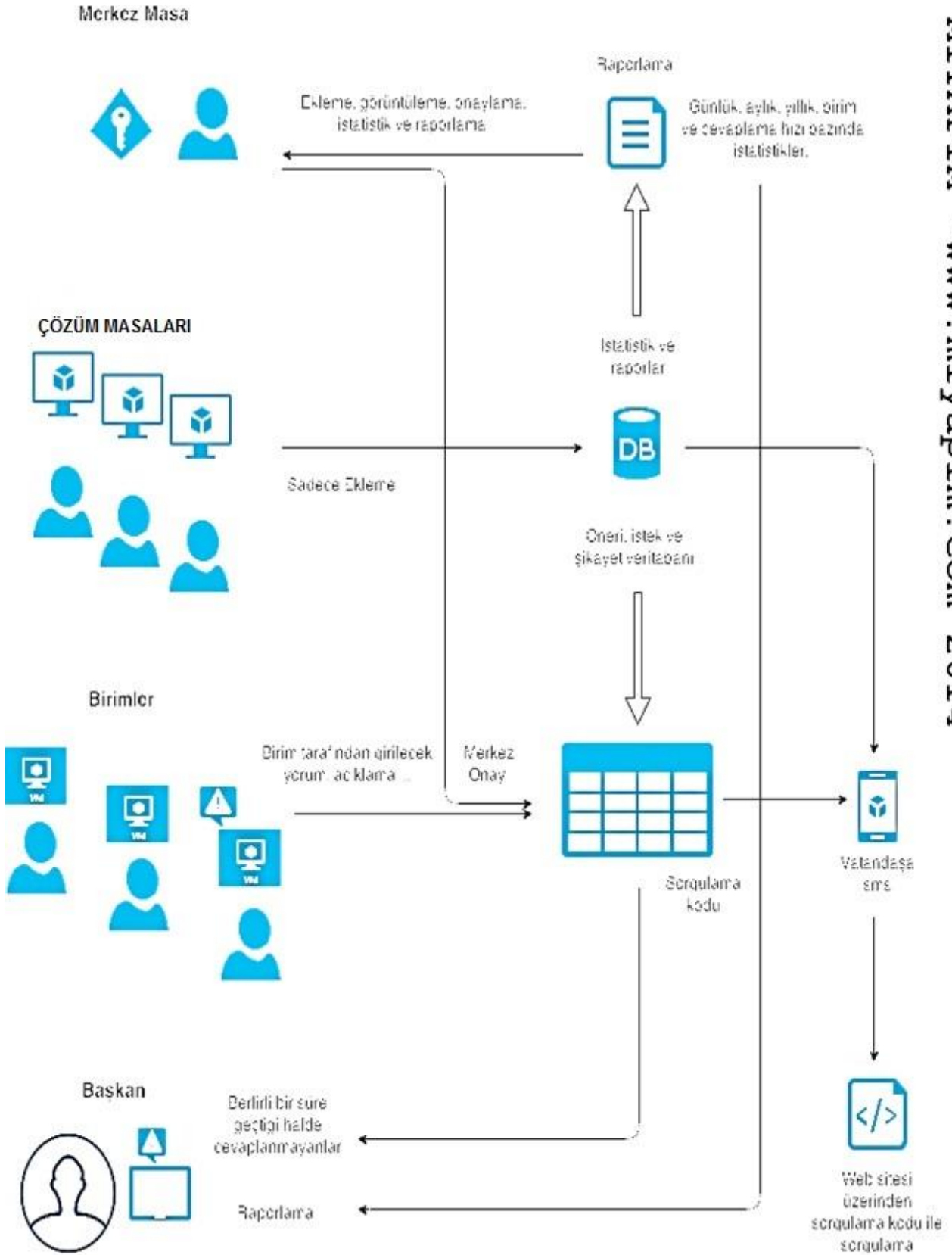


2015



ŞİKAYET TAKİP SİSTEMİ





ŞİKAYET TAKİP (Belediye Şikayet Takip Otomasyonu):

Bu projenin hayata geçirilmesi ile Belediyenin sınırları içerisinde kalan her bir vatandaşımızın ilgili konularla ilgili şikayetini en hızlı biçimde ilgili birime aktarmayı hedeflemekteyiz.

Sistem tamamlandığında Belediye bünyesindeki AK Masalarda görev yapan personeller tarafından alınan şikayetler dijital ortamda ilgili birimlere aktarılıp şikayetin minimum zaman düzeyinde giderilmesine katkı sağlayacaktır. Sistemin çalışması değişik aşamalardan oluşmaktadır.

- 1- Çözüm Masalarından alınan şikayet Çözüm Takip sistemine girilir. Eğer şikayeti yapan vatandaş sistemde kayıtlı ise TC Kimlik Numarası sorgulama yolu ile sorgulanıp o vatandaşın kayıtlı olup olmadığı kontrol edilir. Eğer vatandaş sistemde kayıtlı ise o vatandaşa ait şikayet alınır. Eğer kayıtlı değilse hemen Çözüm Masası Takip Sistemindeki kayıt motorundan vatandaş sisteme kayıt edilir ve şikayet o vatandaşın kayıt profiline işlenir.
- 2- Sisteme işlenen şikayet ilgili birim sorumlusuna eş zamanlı olarak aktarılır. Sistemdeki belirtilen parametrik zaman değerlerine göre şikayet ilgili birim sorumlusu tarafından okunmadığı takdirde Belediye Başkanı'nın Sistemdeki profiline düşer. Takip sonucunda giderilen şikayet numaralandırılarak arşiv bölümüne kaldırılır.
- 3- Merkez Masa, hangi konularda şikayetlerin alındığına dair gün,hafta,ay bazında şikayetleri filterlendirip raporlama alabilir. Ayrıca her birim kendi şikayet profiline düşen şikayetleri gün, hafta, ay bazında raporlama alabilir.
- 4- Çözüm Masaları tarafından vatandaştan alınan şikayetlerle ilgili güncel durum, işlem sırasına göre vatandaşa SMS yoluyla sistem tarafından otomatik olarak bildirilecektir.
- 5- Sistem tarafından şikayet alınıp, kayıt edildiği anda o şikayete özel bir takip kodu sistem tarafından otomatik olarak verilir. Bu kod vatandaşa verilerek İnternet Sitesi üzerinden de şikayetin giderilip giderilmediğini ya da hangi aşamada olduğu takip edilebilir.

Çözüm Masası Takip sistemi yukarıda sıraladığımız işlemleri İnternet üzerinden hızlı bir şekilde yapıp ilgili Data Güvenliğini 256 Bit SSL Güvenlik Sertifikası ile koruma altına alır.

