

S. NO	KURUM KODU	STANDART DOSYA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR	HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ/YETKİLİ KURUMLARIN/BİRİMLERİN ADI				HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE								
							MERKEZİ İDARE	TAŞRA BİRİMLERİ	MAHALLİ İDARE	DİĞER (ÖZEL SEKTÖR VB.)	BAŞVURULARDA İSTENEN BELGELER	İLK BAŞVURU MAKAMI	PARAF LİSTESİ	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALAR	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALAR	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLAMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI	HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI
1	18542198	622	Başkanlığımızla ilgili Otobüs,Hat,Güzerğah ve şöförlerle ilgili istek ,Öneri ve şikayet ve Bilgi edinme başvurularının ilgili birimlere yönlendirilerek cevap verilmesi	Dilekçe üst yazı,EGO CEPTESMS,Alo 153 Mavi Masa,faks veya twitter ile gelen talep ve şikayetlerin elektronik ortamda ilgili birimlere iletilmesi işlemidir.	4325 Sayılı Kuruluş kanunu,5216 Sayılı Büyükşehir kanunu ,4982 Sayılı Bilgi edinme kanunu,3071 Sayılı Dilekçe kanunu.	Şikayet veya talepte bulunan ilgili kişi,kurum ve tüzel kişiler	—	—	EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Daire Başkanlığı Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü ile Bölge Müdürlükleri	—	1-Dilekçe yada Üst yazı 2-EGO CEPTESMS 3-Alo 153 Mavi masa 4-Faks bildirimleri 5-Twitter maili 6-Denetim raporları	*EGO Gelen evrak,*Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü,*Alo 153*Sosyal medya hesapları*Başkanlık	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-Şube müdürlüğü 4-Daire Bşk. 5-Genel Md. Yrd.	Talep ve şikayetlerin Bölge müdürlüklerine iletilmesi	Talep ve şikayetlerin sonucunun ilgili kişilere iletilmesi	5 Dakika	15 Gün	94.000	web adresinden,EGO EBYS,EGO CEPTESMS,Alo 153,Twitter ile mobil telefonlar üzerinden sunulmaktadır.
2	90616336	200.03	KAPALI -TABELA DURAK TALEPLERİNİN KARŞILANMASI	Kapalı ve Tabela durak konulacak hat ve güzergah üzerindeki yerlerin belirlenmesi ve uygun olanlarına kapalı veya tabela durak konulması,sökülmesi,tamiri ve nakil işlemleridir.	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu *UKOME Kararı	Hat ve güzergah üzerinde seyahat eden tüm vatandaşlar	—	—	EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Daire Başkanlığı filo yönetimi ve İşletme Şube Müdürlüğü	—	1-Dilekçe yada Üst yazı 2-EGO CEPTESMS 3-Alo 153 Mavi masa 4-Faks bildirimleri 5-Twitter maili 6-Denetim raporları	*EGO Gelen evrak,*Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü,*Alo 153*Sosyal medya hesapları*Başkanlık	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-Şube müdürlüğü 4-Daire Bşk. 5-Genel Md. Yrd.	Talep ve şikayetlerin Bölge müdürlüklerine ve Filo Takip Şube müdürlüğü durak tabela servisine iletilmesi	Talep ve şikayetlerin sonucunun ilgili kişilere iletilmesi	5 Dakika	5 Gün	1800	EGO'nun www.ego.gov.tr web adresinden,EGO EBYS,EGO CEPTESMS,Alo 153,Twitter ile mobil telefonlar üzerinden sunulmaktadır.
3	36792760	204.01	PSİKO TEKNİK TEST RANDEVUSU (ÖHO VE ÖTA)	Özel işleticilerin ilgili mevzuat gereği periyodik olarak yaptırması gereken psiko teknik testinin uygun tarihte yapılmasına dair gün verilmesi işlemidir.	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu *237 sayılı taşıt kanunu *2918 sayılı Karayolları trafik kanunu *özel halk otobüsleri yönetmeliği	Özel halk otobüsü(ÖHO) ve özel toplu taşıma (ÖTA)işleticileri ve diğer özel mal sahibi ve çalışanlarıdır.	—	—	EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Daire Başkanlığı destek hizmetleri Şube müd. Psiko teknik servisi	—	Dilekçe	Otobüs Destek hizmetleri Şube Müdürlüğü Psiko teknik servisi	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-Şube müdürlüğü 4-Daire Bşk.	Randevu tarih ve saatinin programına alınması	Randevu tarih ve saatinin özel işleticilere bildirilmesi	5 Dakika	2 Gün	750	Sunulmamaktadır

4	36792760	204.02	PSİKO TEKNİK TEST RANDEVUSU (ÖHO VE ÖTA)	Özel işleticilerin ilgili mevzuat gereği periyodik olarak yaptırması gereken psiko teknik testinin uygun tarihte yapılması.	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu *237 sayılı taşıt kanunu *2918 sayılı Karayolları trafik kanunu *idare encümeninin 08.04.2016 tarih ve 2014/44 sayılı kararı.*17 10.2006 tarihli BELDE Gazetesinde yayınlanan Ankara büyükşehir belediyesi EGO genel müdürlüğü sürücülerine uygulanacak bilgisayar destekli psiko teknik değerlendirme ve test işlemlerine ilişkin uygulama ve esaslarla ilgili yönetmelik.*özel halk otobüsleri	Özel halk otobüsü(ÖHO) ve özel toplulaşıma (ÖTA)işleticileri ve diğer özel mal sahibi ve çalışanlarıdır.	—	—	EGO Genel müdürlüğü Otobüs İşletmesi Daire Başkanlığı destek hizmetleri şube müd. Psiko teknik servisi	—	1-Sürücü belgesi2- Kimli belgesi 3- Test ücreti makbuzu 4-Resim (1 Adet)	Otobüs Destek hizmetleri şube müdürlüğü Psiko teknik servisi	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-şube müdürlüğü 4-Daire Bşk.	Test ile ilgili çizelge ve raporlar	Test sonuçlarının özel işleticiler, testi geçemeyenler için ise ayrıca il sağlık müdürlüğüne bildirilmesi	1 saat 30 dakika	7 gün	735	Sunulmamaktadır
5	36792760	210	KAYIP EŞYA İADESİ	Kuruluşumuz toplu taşıma araçlarında unutulmuş her türlü eşya ve kartların muhafaza altına alınarak sahiplerine iadesi	*4325 sayılı kuruluş kanunu,5216 sayılı Büyükşehir belediye kanunu	Kayıp eşya ve kart sahipleri	—	—	EGO Genel müdürlüğü Otobüs İşletmesi Daire Başkanlığı destek hizmetleri şube müdürlüğü.	—	1-Kimlik Belgesi 2- kayıp eşya ile ilgili kanıtlayıcı bilgi_ belge	Otobüs Destek hizmetleri şube müdürlüğü kayıp eşya servisi	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-şube müdürlüğü 4-Daire Bşk.	Kayıp eşya rapor ve tutanakları	kayıp eşya sahibine yazı,SMS veya mail bildirimi	5 Dakika	1 Yıl	50	EGO'nun www.ego.gov.tr web adresinden ve mobil telefonlarla sunulmaktadır.
6	90616336	205.01	TRAFİK KAZASI HASAR BİLGİLENDİRME İŞLEMLERİ	Kuruluşumuz toplu taşıma araçları ile hasarlı,yaralamalı veya ölümlü kazaya karışan araçların hasar bedellerinin tespiti ve ödenmesi işlemleri hakkında bilgilendirme.	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu *237 sayılı taşıt kanunu *2918 sayılı Karayolları trafik kanunu *idare encümeninin 21.01.2014 tarih ve 2014/14 sayılı kararı.*Genel müdürlük makamının17.07.2014 tarih ve 3414-34638 sayılı olur'u.	Kazaya karışan taraflar	—	—	EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Daire Başkanlığı Filo Yönetimi ve İşletme şube müd.	—	1-Dilekçe 2-Kimlik belgesi 3-Olay yeri Trafik kaza raporu	Filo Takip ve İşletme şube müdürlüğü	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-şube müdürlüğü 4-Daire Bşk.	Hukuk Müşavirliği,Bütçe ve Mali İşler Daire Başkanlığı	Mahkemeler ve ilgili Karakol Amirlikleri	10 Dakika	90 Gün	500	Sunulmamaktadır

6	45648092	203	ARAÇ KİRALAMA İŞLEMLERİ	Cenaze defin,Sosyal etkinlikler ve açılışlar için araç temini	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu *237 sayılı taşıt kanunu *2918 sayılı Karayolları trafik kanunu.	Aracı kiralayan Kişi ve Kuruluşlar	—	—	EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Daire Başkanlığı Destek Hizmetleri ve Halkla İlişkiler Şube Müd.	—	1-Dilekçe veya üst yazı 2-Depozito dekontu	Otobüs filo takip yönetimiŞube müdürlüğü araç kiralama servisi	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-Şube müdürlüğü 4-Daire Bşk. 5-Genel Md. Yrd.6-Genel Müdür	Bölge Müdürlükleri	Talep eden kişi veya kuruluş başvuru dilekçesi ve üst yazı	5 Dakika	4 Saat	2400	Sunulmamaktadır
7	18542198	205.05	TRAFİK KAZASI BİLİRKİŞİ HİZMETLERİ	Kuruluşumuz toplu taşıma araçları ile özel ve resmi araçların karıştığı hasarlı,yaralamalı veya ölümlü kazalara ilk müdahalenin yapılması ve güvenliğinin sağlanması,rapor ve tutanakların tutulması.	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu, *237 sayılı taşıt kanunu, *2918 sayılı Karayolları trafik kanunu, *idare encümenininin 21.01.2014 tarih ve 2014/14 sayılı kararı.*Genel müdürlük makamının17.07.2014 tarih ve 3414-34638 sayılı olur'u.	Kazaya karışan taraflar	—	—	EGO Genel müdürlüğü Otobüs İşletmesi Daire Başkanlığına bağlı Bölge Müdürlükleri.	—	1-Kaza tespit tutanağı 2-ruhsat 3-Ehliyet 4-Kimlik belgesi 5-Sigorta poliçesi 6-Olay yeri fotoğrafları	EGO Genel müdürlüğü Otobüs İşletmesi Daire Başkanlığına bağlı Bölge Müdürlükleri - Filo Takip ve İşletme yönetimi Şube Müdürlüğü.	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-Şube müdürlüğü 4-Daire Bşk. 5-Genel Md. Yrd.	Hasar tespit komisyonu.Bütçe ve mali işler Daire Başkanlığı Hukuk müşavirliği	Mahkemeler ve ilgili Karakol amirlikleri	30 Dakika	30 Gün	4500	Sunulmamaktadır
8	18542198	622	KURULUŞUMUZLA İLGİLİ İSTEK,ÖNERİ,ŞİKAYET VE BİLGİ EDİNME BAŞVURULARININ İLGİLİ BİRİMLERE YÖNLENDİRİLMESİ	Kuruluşumuzun hizmetleriyle ilgili istek,öneri,şikayet ve bilgi edinme başvurularının yerine getirilmesi ve cevaplandırılması.	*4325 Sayılı Kuruluş kanunu,*5216 Sayılı Büyükşehir belediye kanunu,*4982 sayılı bilgi edinme kanunu,*3071 sayılı Dilekçe kanunu	Toplu taşıma hizmetlerimizden yararlanan tüm kişi,kurum ve tüzel kişiler	—	—	EGO Genel müdürlüğü birimleri	—	1-ALO 153 Mavi masa bildirimleri 2- EGO CEPTTE SMS 3-Twitter maili	Alo 153 Mavi masa ve halkla ilişkiler Şube müdürlüğü	1-VHKİ 2-Servis Şefi 3-Şube müdürlüğü 4-Daire Bşk. 5-Genel Md. Yrd.	Konusuna göre ilgili birimlere elektronik ortamda gönderilen mesajlar	İlgili birimlerce şikayet sahibine yapılan sonuç bildirimleri	5 Dakika	15 Gün	1E+05	EGO'nun www.ego.gov.tr web adresinden ve mobil telefonlarla sunulmaktadır.