

T.C.
İSKENDERUN KAYMAKAMLIĞI
Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

Tüketici Hakem Heyeti Hizmet Standartları Tablosu

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı	Bilgi Edinme Başvuru Formu (Elden / E-posta)	15 İş - 30 İş Günü Arası
2	3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun Gereği (Dilekçe İzleme ve Sonuçlandırma)	1- Dilekçe	30 Gün
3	Başvuru alım hizmeti	1- Dilekçe 2-Mal/Hizmet alımına ilişkin fatura 3-Yetkili Servis Raporu 4-AbonelikSözleşmesi/Hizmet Sözleşmesi 5- Firmaya gönderilmiş ihtar mektubu 6- Dosya masrafı başvurularında dosya masrafını gösterir dekont 7-Kredi kartı aidatı başvurularında kart aidatını gösterir ekstre 8- Hesap işletim ücreti başvurularında hesap işletim ücretini gösterir belge	15 Dakika
4	6502 Sayılı Kanun Çerçevesinde Başvuruların Karara Bağlanması	Firma savunması, tüketici dilekçesi ile ekleri ve (varsa) bilirkişi raporu dikkate alınarak başvurunun sonuçlandırılması	3 Ay - 6 Ay Arası

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda, ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İLK MÜRACAAT YERİ

Adres: İskenderun Tüketici Hekam Heyeti Başkanlığı

Tel No: 0 326 614 8180

İKİNCİ MÜRACAAT YERİ

Adres: İskenderun Kaymakamlığı

Tel No: 0 326 614 1826