

**KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU
SOSYAL HİZMETLER VE MUHTARLIK İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI
SOSYAL HİZMETLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Sosyal Market Hizmeti KART 52 (gıda, giysi, kırtasiye, çölyak beslenme desteği, hasta bezi, çocuk bezi, ev tekstili, temizlik malzemesi vb.)	1. Online sistem üzerinden Sosyal Market KART 52 başvurusu oluşturması. 2. Başvuruya istinaden online sistem üzerinden vatandaşın izni alınarak mal varlığını sorgulamak için (SOYBİS) izninin alınması. 3. Başvuru sahibi tarafından gerekli evraklar online başvuru sistemine yüklenir ve sosyal inceleme görevlisi tarafından online sistemde istenen bilgiler ve evraklar incelenir. 4. Başvuruya istinaden sosyal inceleme görevlisi tarafından hane ziyareti gerçekleştirilir. 5. Dosyası tamamlanan başvuru sahibinin puanlaması yapılarak komisyona havale edilmesi. 6. Sosyal İnceleme Raporunun Hazırlanması ve vatandaş dosyasının kurula hazır hale gelmesi. 7. Dosyaların Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulunca değerlendirilmesi ve karara bağlanması. 8. Karara istinaden vatandaşın bilgilendirilmesi 9. İlçelerden gelen Sosyal Market ihtiyaç talepleri online market yazılımı üzerinden alınır. 1-3 iş günü içerisinde teslim edilmesi.	15 Gün
2	Afet Destek Yardımı	1. Online sistem üzerinden başvuru oluşturması. 2. Başvuru sahibi tarafından gerekli evraklar online başvuru sistemine yüklenir ve sosyal inceleme görevlisi tarafından online sistemde istenen bilgiler ve evraklar incelenir. 3. Afet başvurusu yapan vatandaşların dosyası incelendikten sonra uygun olan dosyalar Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulunca değerlendirilmesi ve karara bağlanması. 4. Karara istinaden vatandaşın bilgilendirilmesi.	15 Gün
3	Medikal Malzeme Yardım Hizmeti (Akülü Tekerlekli Sandalye, Manuel Tekerlekli Sandalye, Hasta Karyolası, vb.)	1. Online sistem üzerinden Medikal Malzeme Yardım Hizmeti başvurusu oluşturması. 2. Başvuruya istinaden online sistem üzerinden vatandaşın izni alınarak mal varlığını sorgulamak için (SOYBİS) izninin alınması. 3. Başvuruya istinaden sosyal inceleme görevlisi tarafından gerekli sosyal inceleme ve belge incelemesinin gerçekleştirilmesi. 4. Sosyal İnceleme Raporunun Hazırlanması ve vatandaş dosyasının kurula hazır hale gelmesi 5. Dosyaların Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulunca değerlendirilmesi ve karara bağlanması 6. Karara istinaden Vatandaşın bilgilendirilmesi.	15 Gün
4	Mobil Engelli Aracı Hizmeti	1. Online sistem üzerinden başvuru oluşturması. 2. Başvuru sahibi tarafından gerekli evraklar online başvuru sistemine yüklenir ve sosyal inceleme görevlisi tarafından online sistemde istenen bilgiler ve evraklar incelenir. 3. Randevu oluşturulması	1-3 Gün
5	Aile Destek Merkezi Hizmeti	1. Online sistem üzerinden başvuru oluşturması. 2. Randevu oluşturulması. 3. Danışana ait özlük dosyası oluşturulması ve oluşturulan dosyaların gizliliğinin sağlanması. 4. Danışan ile haftalık görüşme seansları düzenleme. 5. Meslek elemanın görüşme teknikleri sonucunda raporlaması. 6. Meslek elemanları arasında vaka formülasyonu toplantısı oluşturulması.	6 Seans (1,5 Ay)

6	Sosyal Alarm Cihazı Hizmeti	1. Online sistem üzerinden başvuru oluşturma. 2. Başvuru sahibi tarafından gerekli evraklar online başvuru sistemine yüklenir ve sosyal inceleme görevlisi tarafından online sistemde istenen bilgiler ve evraklar incelenir. 3. Başvuruya istinaden sosyal inceleme görevlisi tarafından hane ziyareti gerçekleştirilir. 4. Sosyal İnceleme Raporunun Hazırlanması ve vatandaş dosyasının kurula hazır hale gelmesi. 6. Dosyaların Sosyal Yardım Değerlendirme Kurulunca değerlendirilmesi ve karara bağlanması. 7. Karara istinaden vatandaşın bilgilendirilmesi	15 Gün
7	Aşevi Sıcak Yemek Hizmeti	1. Başvuru sahibinin Ordu Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığı Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğüne başvuru yapması, 2. Ordu Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık Daire Başkanlığı Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü ile İlçe Sosyal Yardımlaşma Vakıflarıyla Yapılan Protokol istinaden SYDV den gelen 65 yaş üstü ihtiyaç sahibi vatandaşlara Aşevi Sıcak Yemek Hizmeti verilmesi. 3. Yapılan başvuruya istinaden sosyal inceleme görevlisi tarafından hane ziyareti gerçekleştirilir. Hane ziyaretinde vatandaştan gerekli belgeler talep edilir ve Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğüne iletilmesi istenir. 4. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfından hane karar takip formu 5. Müdürlüğümüz tarafından yürütülecek işlemler; 6. Başvuru sahibine ait Aşevi İnceleme Raporunun hazırlanması ve vatandaştan talep edilen belgeler ile dosyasının kurula hazır hale gelmesi 7. Yapılan inceleme neticesinde başvuru sahibinin talebinin Aşevi Tespit Komisyonu tarafından değerlendirilmesi ve karara başlanması 8. Aşevi Tespit Komisyonunun Kararının başvuru sahibine bildirilmesi	15 Gün
8	Ordu Kültür Otağı Hizmeti	1. Ordu Kültür Otağı dezavantajlı grupların (engelli, yaşlı, çocuk, kadın) eğlenceli vakit geçirmeleri, stres atmaları için hizmete açılmıştır. 2. Hizmet yoğunluğuna göre Ordu Kültür Otağında gençlere yönelikte programlar yapılmaktadır. 3. Sivil Toplum Örgütleri, Kamu Kurumlarının (öncelikli dezavantajlı gruplar) başvurularını yazılı olarak Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğüne yapması gerekmektedir. 4. Şube Müdürlüğü tarafından belirli gün ve haftalarda yapılacak faaliyetler belirlenir. 5. Belirlenen programların gerçekleştirilmesi ile ilgili sene başında genel Başkanlık oluru alınır. 6. Yıl içerisinde büyük organizasyonlar gerçekleştirilecekse ayrıca Başkanlık oluru alınır.	1-5 Gün

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi eksizsiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü
İsim : Hüseyin KURUCU
Unvan : Sosyal Hizmetler Şube Müdür V.
Adres : Şarkıye Mah. Atatürk Bulvarı No:162 Altınordu/ ORDU
Tel : 0 506 394 85 64
e-Posta : huseyin.kurucu@ordu.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri: Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığı
İsim : Emine Ela KARABULUT
Unvan : Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanı V.
Adres : Şarkıye Mah. Atatürk Bul. No:162 Altınordu/ ORDU
Tel : 0 533 727 24 81
e-Posta : ela.karabulut@ordu.bel.tr

KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU
SOSYAL HİZMETLER VE MUHTARLIK İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI
İLÇE HİZMETLERİ VE MUHTARLIK İŞLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İçişleri Bakanlığı Muhtarlık Bilgi Sisteminden Gelen Dilekçelere Cevap Verilmesi	Muhtar Başvurusunda; 1. T.C. Kimlik Numarası, İmzası, Adresi ve Telefonu	Bilgi Edinme 15 Gün Dilekçeler 30 Gün
2	Muhtar, Vatandaşın Talep ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi	1. Dilekçe 3071 sayılı Dilekçe Kanunun şekil şartlarını taşımak kaydıyla Yazı İşleri ve Arşiv Şube Müdürlüğü / Genel Evrak kaydından sonra EBYS üzerinden havalesi tamamlanmış dilekçe. Yetkili Makamlar tarafından havale edilecek olan dilekçeye konu taleple ilgili gerekli değerlendirmeler yapılarak vatandaşa bilgi verilmektedir.	15 Gün
3	ORBİM (MUBİS) üzerinden gelen muhtarlarımızın taleplerine cevap verilmesi	T.C. Kimlik Numarası ile siteme giriş yapılması	Bilgi Edinme 15 Gün Dilekçeler 30 Gün

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi eksizsiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri: İlçe Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Şube Müdürlüğü

İsim : Cem MAĞDEN
Unvan : İlçe Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Şube Müdür V.
Adres : Şarkıye Mah. Atatürk Bulvarı No:162 Altınordu/ ORDU
Tel : 0 533 727 24 81
e-Posta : cem.magden@ordu.bel.tr

İkinci Müracaat Yeri: Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığı

İsim : Emine Ela KARABULUT
Unvan : Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanı
Adres : Şarkıye Mah. Atatürk Bul. No:162 Altınordu/ ORDU
Tel : 0 533 727 24 81
e-Posta : ela.karabulut@ordu.bel.tr