

BALIKESİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

VATANDAŞ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Vatandaşlarımıza mümkün olan en iyi hizmet kalitesini sağlayabilmek için kendimizi sürekli geliştiriyor ve aldığımız talep, şikâyet ve önerileri çözümlenmek adına gereken her türlü çabayı gösteriyoruz.

Tüm iş ve işlemlerimizde vatandaş şikâyetlerini ele almada açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve kaliteli hizmet sunma anlayışıyla hareket etmekteyiz.

Bu süreçte;

- *Vatandaşlarımızın mutlaka memnun olmasını sağlamak,*
- *Tüm çalışmalarımızın objektif ve çözüm odaklı olmasını sağlamak,*
- *Tüm şikâyet, talep ve beğenileri kayıt altına alarak takibini sağlamak,*
- *Yasal şartlara dayalı hizmet sunmak,*
- *Şikâyetlere dönüşte ve şikâyet çözümünde hızlı olmak,*
- *Şeffaflık, erişilebilirlik, katılımcılık, gizlilik, objektiflik, ulaşılabilirlik, hesap verebilirlik ve kaliteli hizmet sunmak prensipleri doğrultusunda, insan odaklı bir yaklaşımla, süreçlerimizin verimliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi,*

taahhüt ederiz.

Yücel YILMAZ

Balıkesir Büyükşehir Belediye Başkanı