

Telefon, internet, kurum içi talimat ve muhtarlıklar aracılığı ile gelen başvurular AKMASA biriminde toplanır.



İstek ve şikayetler SAMPAŞ Modülüne girilir.



Sisteme girişi yapılan istek ve şikayetler ilgili olan müdürlüklere ve birimlere elektronik ortamda aktarılır.



Şikayet veya isteğin muhatabı olan ilgili müdürlük veya birimden, menfi veya müspet cevabın 30 gün içinde AKMASA Birimine ulaşmasının takibi yapılır.



Gelen cevap ivedi olarak vatandaşa SMS, Telefon veya mail yoluyla vatandaşa iletilir. Konu SAMPAŞ'ta kapatılır.



Talebin ilgili birime aktarıldığına dair bilgi vatandaşa mail veya SMS ile verilir.