

**DOĞU ANADOLU KALKINMA AJANSI**

**HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **HİZMETİN ADI** | **BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER** | **HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)** |
| 1 | Bilgi edinme hakkı kanunu kapsamında bilgi verme işlemi | 1-Başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, oturma yeri veya iş adresini, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve adresi ile yetkili kişinin imzasını ve yetki belgesini içeren dilekçe (bu başvuru, kişinin kimliğinin ve imzasının veya yazının kimden neşet ettiğinin tespitine yarayacak başka bilgilerin yasal olarak belirlenebilir olması kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.) | 30 iş günü |
| 2 | Mal ve hizmet alımı ödemeleri | 1-Fatura veya harcamaya esas belge | 15 iş günü |
| 2- Hesap bilgileri ve Vergi/SGK borcunu gösterir belgeler |
| 3 | İhaleli satın alma | 1-Oda sicil kayıt sureti | 60 iş günü |
| 2-İmza sirküsü |
| 3-Ticaret sicil gazetesi |
| 4-Bilanço |
| 5-İş deneyim belgesi |
| 6-İşin gereği olarak şartnamede belirtilen diğer belgeler |
| 4 | Mali destek programları kapsamındaki proje ödemeleri | 1-Ödeme talep yazısı | 5 iş günü |
| 2-Genel sekreter oluru |
| 3-Mali kimlik formu |
| 4-Ödeme karar tutanağı ve Proje uygun maliyetleri raporu |
| 5-Vergi-SGK borcu bilgi yazısı |
| 5 | Mali destek programları kapsamında teminat iadesi | 1-Teminat iade talebi | 1 iş günü |
| 2-Teminat iade tutanağı |
| 6 | Kurum dışı şikayetlerin alınması | 1-Bireysel başvuru usulüyle telefonla veya şikâyet sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerini de içerir şekilde yazılı olarak (posta, faks, e-posta ve/veya web tabanlı bildirimler) alınır. | Basit şikayetler; en geç 10 iş günü Orta dereceli şikayetler en geç 30 iş günü Önemli şikayetler ise en geç 45 iş günü içerişinde şikâyet sahibinin tercih ettiği araç ile cevaplandırılır. |
| 7 | Personel alımı yapılması durumunda, personel başvurularının alınması | 1-Başvuruda bulunacak adaya ait özgeçmiş | Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi’nin Kariyer Kapısı Sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir.  1 saat |
| 2-Başvuru ilanında belirtilecek diğer gerekli görülen evraklar |
| 8 | Personel alımlarına ilişkin bilgi talebi | 1-Bireysel başvuru usulüyle telefonla veya başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerini de içerir şekilde yazılı olarak (posta, faks, e-posta ve/veya web tabanlı bildirimler) alınır. | 1 iş günü |
| 9 | Teknik destek başvurusu | 1-Teknik destek talep formu | 25 iş günü |
| 10 | Fizibilite desteği (FZD) başvurusu | 1-FZD başvuru formu | Proje başvuruları teslim alındığı tarihten itibaren en fazla 1 ay içerisinde değerlendirilir ve Yönetim Kurulunun ilk toplantısında onaya sunulur. |
| 2-FZD bütçesi |
| 3-FZD mantıksal çerçevesi |
| 11 | Teklif çağrısı kapsamında sıkça sorulan sorular | 1-Dilekçe | 3 gün |
| 2-DAKA internet sitesi online soru formu |
| 12 | Teklif çağrısı proje başvurusu | 1-Proje başvuru formu | 90 gün |
| 2-Proje bütçesi |
| 3-Proje mantıksal çerçevesi |
| 4-Özgeçmis formu |
| 13 | İtiraz dilekçesi (proje bazlı) | 1-Dilekçe | 7 iş günü |
| 14 | Proje dosyası iade talebi | 1-Dilekçe | 2 iş günü |
| 15 | Ara rapor incelemesinin sonuçlandırılması | 1-Ara rapor | 30 gün |
| 2-Ara ödeme talebi ve ekleri |
| 16 | Nihai rapor incelemesinin sonuçlandırılması | 1-Nihai rapor | 30 gün |
| 2-Nihai ödeme talebi ve ekleri |
| 17 | Bildirim mektubu incelemesinin sonuçlandırılması | 1-Bildirim mektubu formu | 15 gün |
| 2-Gerekli ise destekleyici belgeler (güncel faaliyet planı, yeni proje koordinatörünün özgeçmişi, yeni hesap numarası vb.) |
| 18 | Zeyilname talebi incelemesinin sonuçlandırılması | 1-Zeyilname talebi | 15 gün |
| 2-Gerekli destekleyici belgeler (proforma faturalar vb.) |
| 19 | Yatırım destek ofislerine başvuru (gayri sıhhi müessese niteliğindeki kuruluşların imalat, madencilik, ulaştırma, taşımacılık, turizm, eğitim, sağlık ve enerji sektörlerindeki çevre, insan sağlığı, iş güvenliği ve gıda konularındaki izinlerle maden arama ruhsatı hariç olmak üzere yatırım yeri konularındaki izinlerle sınırlı) | 1-Başvuru yapılacak yatırım konusu ile ilgili mevzuatta belirtilen bilgi ve belgeler | Ön inceleme- 3 iş günü |

**Müracaat Yeri:** Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı Genel Sekreterliği Şerefiye Mah. Cumhuriyet Cad. 943. Sk. No: 1, 65140 İpekyolu/Van

[**Tel:** 0432](Tel:0432) 485 10 15

**Faks:** 0432 215 65 54 -0850 811 57 46

**E-Posta:** bilgi@daka.org.tr