



**HAVA ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI
HİZMET STANDARTLARI DOKÜMANI**

Doküman No : HUD.98063956.HS.01
Yürürlük Tarihi : 05.01.2004
Revizyon No/Tarihi : 11/02.11.2020

HİZMETİN TANIMI	HİZMETİ VEREN BİRİM	YASAL DAYANAKLAR	KULLANILAN FORMLAR	İSTENİLEN BELGELER	HİZMET ŞEKLİ (Manuel / Otomasyon)	SÜRESİ (Gün)	ÖNERİLEN YENİ SÜRE (Gün)	FARK (Gün)	AÇIKLAMA
Yolcu hakları başvurularının değerlendirilmesi	Yolcu Hakları Koordinatörlüğü	2920 Sayılı Kanun, 4 Sayılı CBK, SHY-YOLCU, 68754916-010/364 sayılı Genelge, HUD 2014/1, HUD 2015/3	HUD-2014/1 Ek.1	Değerlendirme ile ilgili gerekli olabilecek tüm belgeler	M/O	-	-	-	SHY-YOLCU ile havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar düzenlenmekle birlikte başvurunun Genel Müdürlüğümüzce değerlendirilmesine ilişkin süre belirlenmemiştir. Bahse konu iş, Genel Müdürlüğümüzün ana faaliyeti olması nedeniyle 4982 sayılı Kanundan ayrı değerlendirilmekte ve konuya ilişkin mevzuatımız kapsamında işlem yapılmaktadır, anılan Kanundaki sürelerin ana hizmetimizle ilişkilendirilmesi mümkün değildir. Ancak, işletme tarafından belge ve bilgilerin tam gönderilmesi durumunda ivedi işlem yapılmaktadır. Eksiklik tespiti durumunda ise yazışma yapılarak aksama giderilmekte ve başvuru mevzuat kapsamında değerlendirilmektedir.
Yolcu hakları denetlemesinin yapılması	Yolcu Hakları Koordinatörlüğü	2920 Sayılı Kanun, 4 NO'LU CBK, SHY-YOLCU, SHY-İPC, SHT-DENETİM, SHT-İMZA, 68754916-010/364 sayılı Genelge, HUD 2014/1, HUD 2015/3	FR.01 FR.02 FR.07	Yolcu hakları mevzuatı ile belirlenen tüm belgeler	M/O	10	10	0	



**HAVA ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI
HİZMET STANDARTLARI DOKÜMANI**

Doküman No : HUD.98063956.HS.01
Yürürlük Tarihi : 05.01.2004
Revizyon No/Tarihi : 11/02.11.2020

HİZMETİN TANIMI	HİZMETİ VEREN BİRİM	YASAL DAYANAKLAR	KULLANILAN FORMLAR	İSTENİLEN BELGELER	HİZMET ŞEKLİ (Manuel / Otomasyon)	SÜRESİ (Gün)	ÖNERİLEN YENİ SÜRE (Gün)	FARK (Gün)	AÇIKLAMA
Uçuş izinleri denetlesinin yapılması	Uçuş Değerlendirme ve İzinlendirme Müdürlüğü	2920 Sayılı Kanun, 4 NO'LU CBK, AIP GEN 1.2., SHY-İPC, SHT-DENETİM, SHT-İMZA	FR.01 FR.02 FR.03 FR.04 FR.05	-	M/O	10	10	0	
Uçuş izinleri başvurularının değerlendirilmesi	Uçuş Değerlendirme ve İzinlendirme Müdürlüğü	2920 Sayılı Kanun, 4 NO'LU CBK, AIP GEN 1.2.	FR.17 FR.18 Dışişleri Bakanlığı Başvuru Formu	Türkiye AIP GEN 1.2'de istenen belgeler	O	10	10	0	

HAZIRLAYAN

UYGUN GÖREN

ONAYLAYAN