

## SİBER SUÇLARLA MÜCADELE ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU (EK-2)

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Banka veya Kredi Kartlarının Kötüye Kullanılması, Bilişim ve Banka Sistemleri Aracılığıyla Hırsızlık	1- Türkiye Cumhuriyet Nüfus Cüzdanı (Ehliyet, Pasaport, Göçmen Kimlik Belgesi vb.) 2- Müşteki de bulunması halinde banka işlemlerine dair dekont, 3- Mobil bankacılık üzerinden işlem yapılmış ise varsa ekran görüntüsü, 4- Müşteki telefonuna herhangi bir bildirim gelmiş olması halinde bildirim ait SMS'lerin ekran görüntüleri.	60 DK
2	Nitelikli Hırsızlık (Bilişim Yoluyla Hırsızlık)	1- Türkiye Cumhuriyet Nüfus Cüzdanı (Ehliyet, Pasaport, Göçmen Kimlik Belgesi vb.) 2- Müşteki de bulunması halinde banka işlemlerine dair dekont, 3- Mobil bankacılık üzerinden işlem yapılmış ise varsa ekran görüntüsü, 4- Müşteki telefonuna herhangi bir bildirim gelmiş olması halinde bildirim ait SMS'lerin ekran görüntüleri.	45 DK
3	Bilişim Sistemini Engelleme, Bozma, Verileri Yok Etme Veya Değiştirme, Bilişim Sistemine Girme, İmza Oluşturma Verilerinin İzinsiz Kullanımı, Haberleşmenin Engellenmesi	1- Türkiye Cumhuriyet Nüfus Cüzdanı (Ehliyet, Pasaport, Göçmen Kimlik Belgesi vb.) 2- Şikayetçi olunan profil hesabına ait kullanıcı adı, 3- Mevcut olması halinde e-posta adresi, URL adresi, 4- Şikayete konu görüntü ya da profile dair ekran görüntüsü, 5- Herhangi bir mesajlaşma olması halinde mesaj içeriklerine ait ekran alıntıları, 5- Tespit edilmiş ise IP adres bilgisi.	30 DK
4	Dolandırıcılık, Nitelikli Dolandırıcılık	1- Türkiye Cumhuriyet Nüfus Cüzdanı (Ehliyet, Pasaport, Göçmen Kimlik Belgesi vb.) 2- Müşteki de bulunması halinde banka işlemlerine dair dekont, 3- Mobil bankacılık üzerinden işlem yapılmış ise varsa ekran görüntüsü, 4- Müşteki telefonuna herhangi bir bildirim gelmiş olması halinde bildirim ait SMS'lerin ekran görüntüleri.	45 DK
5	Çocuğun Cinsel İstismarı	1- Türkiye Cumhuriyet Nüfus Cüzdanı (Ehliyet, Pasaport, Göçmen Kimlik Belgesi vb.) 2- Suç fiiline dair video/ resim içerikleri, 3- Mevcut olması halinde e-posta adresi, URL adresi, 4- Şikayete konu görüntü ya da profile dair ekran görüntüsü, 5- Herhangi bir mesajlaşma olması halinde mesaj içeriklerine ait ekran alıntıları, 6- Şüpheli şahıs ya da şahıslara dair varsa iletişim bilgileri, 7- Tespit edilmiş ise IP adres bilgisi.	60 DK

**Not:** Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz 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** : İl Emniyet Müdürlüğü  
**İsim** : Levent TUNCER  
**Rütbe** : 1. Sınıf Emniyet Müdürü  
**Adres** : Erzurum İl Emn. Müdürlüğü  
**Tel** : 0(442)2351299  
**Fax** : 0(442)2344608  
**E-Posta** : erzurum@egm.gov.tr

**İkinci Müracaat Yeri** : Erzurum Valiliği  
**İsim** : Lokman DÜZGÜN  
**Rütbe** : Vali Yardımcısı  
**Adres** : Erzurum Valiliği  
**Tel** : 0(442)2375003-05-06  
**Fax** : 0(442)2334559  
**E-Posta** : erzurum@icisleri.gov.tr