

HALKLA İLİŞKİLER YÖNETİMİ

Kurum içi ve kurum dışı halkla ilişkilerin koordinasyonu, Kent Konseyi ve katılımcı yönetim uygulamaları ile istihdam merkezinin yönetimi Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

Halkla İlişkiler Müdürlüğü Bütçe Giderleri	2021 Başlangıç Ödeneği	2021 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01 Personel Giderleri	463.000,00	764.137,57	165,04%	38,21%
02 SGK Devlet Primi Giderleri	49.000,00	78.656,47	160,52%	3,93%
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri	1.308.000,00	1.471.259,95	112,48%	73,56%
06 Sermaye Giderleri	180.000,00	54.821,80	30,46%	2,74%
Toplam	2.000.000,00	2.368.875,79	118,44%	



A7.H1. STRATEJİK HEDEF	Vatandaş ve belediye ilişkilerini teknoloji ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.
------------------------	---

Kurum İçi Halkla İlişkiler

Çağrı Merkezi Hizmetleri: Çağrı Merkezimiz, kurumumuza erişilebilirliği kolaylaştıran ve 7/24 iletişimi sağlayan “444 9 822” numaralı Çözüm Merkezi hattımız üzerinden hizmet vermektedir. Hattımızı arayan vatandaşlarımız tarafından iletilen tüm talep, şikâyet ve öneriler alanında eğitim görmüş uzman personellerimiz tarafından takip numarası verilerek kayıt altına alınmaktadır. SMS olarak iletilen takip numaraları ile vatandaşlarımız Çözüm Merkezimizden yüz yüze, Çağrı Merkezimizden telefonla ya da web sitemiz aracılığıyla başvurularının takibini yapabilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları Çağrı Merkezimiz tarafından telefon ya da e-posta yolu ile vatandaşlarımıza bildirilmektedir.

umraniyebeltr

444 9 822

Vatandaş Başvuru Dağılımı	Adet
Cevaplanan Çağrı Sayısı	213.563
Telefonla Açılan Kayıt	96.054
E-posta Yoluyla Kayıt	5.403
Web Sitesi Yoluyla Açılan Kayıt	4.729
Şahsen Açılan Kayıt	1.569
Bilgi Edinme Yoluyla Gelen Başvuru	174
CİMER Yoluyla Gelen Başvuru	3.820
Açık Kapı Başvuruları	893
İBB Sisteminden Açılan Kayıtlar	9.259

En çok iletilen Şikâyet-Talep Konusu (İlk 10)	Adet
Yaralı Hayvan Muayene ve Tedavi	13.548
Moloz Alımı	7.897
Denetimler	5.695
Sokak Hayvanı Şikâyeti	4.805
Genel İlaçlama Talebi	3.899
Asfalt Onarımı	4.076
Karla Mücadele ve Tuzlama Çalışmaları	4.944
Budama ve Kesim	3.164
Komşu Şikâyetleri	2.797
Çevre ve Görüntü Kirliliği	2.727

Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet	Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet
Adem Yavuz	2.521	İnkılap	5.120
Altınşehir	3.820	İstiklal	6.756
Armağaneyler	5.735	Kazım Karabekir	2.774
Aşağı Dudullu	2.486	Madenler	1.818
Atakent	3.401	Mehmet Akif	2.504
Atatürk	7.734	Namık Kemal	4.623
Cemil Meriç	4.360	Necip Fazıl	3.896
Çakmak	5.815	Parseller	1.954
Çamlık	3.341	Saray	1.121
Dumlupınar	2.923	Site	2.762
Elmalıkent	3.402	Şerifali	2.497
Esenevler	3.394	Tantavi	1.965
Esenkent	3.308	Tatlısu	2.877
Esenşehir	2.891	Tepeüstü	2.501
Fatih Sultan Mehmet	791	Topağacı	3.277
Finanskent	392	Yamanevler	2.376
Hekimbaşı	2.413	Yenişehir	757
Huzur	1.552	Yukarı Dudullu	4.593
İhlamurkuyu	3.457		

İnternet Başvuruları: Belediyemize cozummerkezi@umraniye.bel.tr adresi üzerinden vatandaşlarımızın ilettiği talep, şikâyet ve öneriler çağrı merkezi personellerimiz tarafından değerlendirilerek cevaplanmakta, başvurulara kayıt oluşturulması durumunda ilgili müdürlüklerimize yönlendirilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları başvuru sahibine e-posta ile bildirilmektedir.

Bilgi Edinme Başvuruları: 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde Belediyemize iletilen müracaatlar Çağrı Merkezi personellerimizce, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme alınmakta ve sonuçları hakkında vatandaşlarımıza geri bilgilendirme sağlanmaktadır.

CİMER Başvuruları: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinden CİMER Sistemi üzerinden tarafımıza yönlendirilen CİMER başvuruları, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 7. Maddesi gereğince, Çağrı Merkezi personellerimiz tarafından, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme alınmakta, ilgili müdürlüklere dağıtımı yapılarak sonuçları Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER) ilgili müdürlüklerimizce iletilmektedir.

Açık Kapı Başvuruları: Kaymakamlık Açık Kapı sistemi üzerinden müdürlüğümüze yönlendirilen başvurular çağrı merkezi personellerimizce evrak oluşturularak ilgili müdürlüklerimize yönlendirilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları Açık Kapı sistemine işlenmekte ve Kaymakamlık kurumuna aktarılmaktadır. Açık Kapı sistemi Kaymakamlıklar tarafından 14 Mayıs 2018 tarihi itibarı ile kullanılmaya başlanmıştır.

İBB Sisteminden Açılan Kayıtlar: İBB Beyaz Masa sistemi üzerinden Ümraniye Belediyesine atanan başvurular sistemden anlık olarak görülebilmekte ve çağrı merkezi personellerimiz tarafından evrak oluşturularak ilgili müdürlüklerimize iletilmektedir.

Değerlendirilen başvuruların yanıtları sistem üzerinden İBB' ye aktarılmakta, başvuru sahibine telefon ya da e-posta yolu ile bilgilendirme sağlanmaktadır.

Sosyal Medya:

"facebook.com/UmraniyeBeltr/" ve "twitter.com/cozum_merkezi" sosyal medya kullanımı sayesinde, ağlar üzerinden duyuru ile bilgilendirmenin ötesinde, vatandaşlarla birebir iletişime geçerek talep, öneri ve şikâyetlerini iletmelerine imkân tanımaktadır. Takipçilerden gelen talep, öneri ve şikâyetler titizlikle incelenerek ilgili müdürlüklere yönlendirilmekte ve kısa bir sürede sonuca ulaştırılarak vatandaşlara bilgi için dönüş yapılmaktadır. Vatandaşlar talep ve şikâyetlerini, bu platform üzerinden fotoğraf paylaşarak da ulaştırabilmektedirler.



Sosyal Medya	Facebook	Twitter	Instagram
Birimlere iletilen evrak sayısı	21.425	24.906	17.768
Takipçi sayısı	61.600	55.683	50.904
Ortalama Evrak Tamamlanma Süresi	0.5 (gün)	0.5 (gün)	0.5 (gün)

Danışma ve Refakat Hizmeti: Danışma Birimimiz, Belediyemiz hizmet binamıza gelen vatandaşlarımızı güler yüzle karşılayarak çözüm bulacakları doğru adreslere yönlendirmekte, Refakat Birimimiz ise engelli, yaşlı ve okuma-yazma bilmeyen vatandaşlarımız öncelikli olmak kaydıyla vatandaşlarımıza yapacakları işlemlerde yardımcı olmaktadır.

Bu sayede vatandaşlarımızın kısa sürede doğru hizmeti almış olmaları sağlanmakta, Belediyemizi ziyarete gelen misafirlerimiz kurumumuzun işleyişi hakkında bilgi sahibi olmaktadır.

Çözüm Merkezi: Çözüm Merkezimiz, hizmeti halkımızın ayağına götürerek vatandaşlarımızın zaman kaybetmesini önleyen, güvenilir ve kolay ulaşılabilir bir yönetim anlayışını benimsemiştir.

Haftanın 7 günü hizmet veren Çözüm Merkezi personelimiz kendisine ulaşan binlerce başvuruyu titizlikle değerlendirip çözüme giden en kısa yolları bulan uzman bir kadro ile hizmet vermektedir. Çağrı ve Çözüm Merkezimiz tarafından verilen hizmetlerin bazıları; sicil sorgulama, beyan görme, rayiç sorgulama, borç sorgulama, kredi kartı ile borç ödeme, diğer kamu kuruluşlarına ait iletişim bilgilerini sorgulama ve bilgi verme, belediyemiz ile iletişime geçen tüm vatandaşların talep ve şikâyetlerini kayıt altına alma ve evrakları ile ilgili bilgilendirme veya geri dönüş yapma olarak sıralanabilir.

Başkanla 5 Çay Programları

Belediye Başkanımız, Başkan Yardımcılarımız ve Birim Müdürlerinin katılımı ile "Başkanla 5 Çay" Programları düzenlenmiştir.

2021 yılı Eylül-Kasım döneminde Ümraniye'mizin 13 mahallesinde gerçekleşen programlarda; Mahalle sakinlerinin talep ve önerilerini doğrudan Belediye Başkanımıza ve diğer görevlilere iletmeleri sağlanmış olup, Mahallelerimize ilişkin sorunların ve taleplerin yerinde alınarak değerlendirilip çözüme kavuşturulması sağlanmıştır.

Mahalle Buluşmaları Programları sırasıyla; Tantavi, Adem Yavuz, İstiklal, Yukarı Dudullu, Armağanevler, Esenşehir, Esenevler, Huzur, Namık Kemal, Çakmak, Tepeüstü, Atakent, Aşağı Dudullu mahallerimizde gerçekleştirilmiştir.

Mahalle Buluşmaları		
Sıra	Mahalle	Gelen Başvuru
1	Tantavi	34
2	Adem Yavuz	79
3	İstiklal	81
4	Yukarı Dudullu	96
5	Armağanevler	91
6	Esenşehir	96
7	Esenevler	45
8	Huzur	41
9	Namık Kemal	79
10	Çakmak	112
11	Tepeüstü	37
12	Atakent	37
13	Aşağı Dudullu	30
Genel Toplam		858

Ümraniye Kent Konseyi



Ümraniye Belediye Meclisi'nin 01.05.2006 Tarih ve 36 Sayılı Kararı ile kurulan Kent Konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kent hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır. Belediyemiz; kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan Kent Konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlamaktadır.

Kıdemli Hemşehrililer Meclisi: Kıdemli Hemşehrililer Meclisi, tertiplediği toplantı ve programlarda kent sorunları hakkında halkın öneri, talep ve şikâyetlerine çözümler üretme konusunda yardımcı olmaktadır. Yıl içerisinde düzenlenen programlara iştirak etmiş, il içerisinde ve il dışarısında Kent Konseyleri ile fikir alışverişinde bulunulmuştur.

Kadın Meclisi: Kadın Meclisi, oluşturduğu çalışma grupları ve komisyonlar ile pandemi döneminde hastane ziyaretleri gerçekleştirerek sağlık çalışanlarına destek olunmuştur. Kadın Meclisimiz Ümraniyeli yaşlılarımızı evlerinde ziyaret etmiş ve ihtiyaç sahibi kadınlarımızın yanlarında olunmuştur. Yıl içerisinde etkinlikler düzenlemiş ve Ümraniye'de bulunan kamu kurumlarına ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

Engelli Meclisi: Ümraniye Kent Konseyi bünyesinde bulunan Engelli Meclisimizce, Engelliler Eğitim ve Kültür Merkezindeki Takı, Resim (Yağlıboya ve Karakalem), Kitap Okuma Etkinliği, Engelli Bakımı ve İlk Yardım gibi farklı branşlarda düzenlenen kurslara üyeleriyle beraber katılım sağlanmıştır. Engelliler Meclisi üyeleri, 2021 yılı içerisinde çeşitli aktiviteler düzenlemiş, 15 Temmuz Demokrasi ve Milli Birlik Günü etkinliklerine ve Avrasya Maratonu yürüyüşüne katılım sağlamıştır. Engelli Meclisi üyeleri Okçuluk Yarışması'nda da yerlerini alarak sporda da var olduklarını göstermişlerdir. Sanatsal faaliyetlerde de aktif olan üyeler, kurdukları Engelli Korosu ve tiyatro ekibi ile katıldıkları çeşitli programlarda beğeni kazanmışlardır.

Gençlik Meclisi: Gençlik Meclisimiz, faaliyetlerini kurumsal olarak sağlıklı bir yapılanma ile meclis üyelerinin niteliklerinin geliştirilmesi, kalite yeterlilik ve etkinlik kazanma bütünlüğü içerisinde hazırlamakta ve hayata geçirmektedir.



Gençlik Meclisince, gençlere yönelik hem eğlendirici hem eğitici projeler geliştirmek ve ilçemize yönelik genç fikirler üretmek adına Belediye Başkanımız ile toplantılar düzenlenerek istişarelerde bulunulmuştur. Gençlik Meclisi tarafından 2021 yılı içerisinde gençlere yönelik çok sayıda etkinlik ve program gerçekleştirilmiştir.

20 Haziran-27 Haziran 2021 / Sınava Çeyrek Kala Mektup Dağıtımı



Üniversite sınavlarına 1 hafta kala, Ümraniye'de ikamet eden Lise son sınıf öğrencilerine (2453 kişi) yönelik Belediye Başkanımız İsmet YILDIRIM tarafından kaleme alınan 'Sınava Çeyrek Kala' mektuplarının dağıtımını gerçekleştirilmiştir.

4-5 Aralık 2021 / Gençlik Çalıştayları II

İstanbul'da ikamet eden 120 farklı gencin katılımı ile gençlik çalıştaylarımızın ikincisini 'Yönetişim' teması ele alınarak gerçekleştirildi.

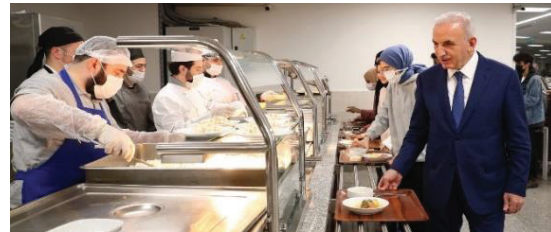


Çocuk Meclisi: Çocuk Meclisimiz, çocuklarda kentlilik bilincini geliştirmeyi ve dayanışma ruhu kazandırmayı hedefleyerek çalışmalar yürütmektedir. İstanbul İl Çocuk Meclisinde ilçemizi temsil eden Çocuk Meclisimiz, İl Meclis Toplantılarına ve özel günlere yönelik programlara üyeleriyle katılım sağlamıştır.

Belediyemizin Bilgi Evlerinde düzenlediği kurslara ve çocuklara yönelik her türlü aktiviteye katılım sağlanmıştır.

Öğrenci Lokantası

Belediye Başkanlığımız tarafından faaliyete geçirilen, ilçe genelinde ve komşu ilçelerde ikamet eden üniversite öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen "Öğrenci Lokantası Projesi", 2021 yılı itibariyle hizmet vermeye başlamıştır. Görevli arkadaşlarımız tarafından karşılanan üniversiteli öğrencilerimiz, Belediye binamızda bulunan yemekhanemizde ağırlanmaktadır. Gençlerin yüreğine dokunup, gönüllerini fethetmek ve onları mutlu görmek için gece gündüz çalışan Belediyemiz, her gün yaklaşık 250 öğrencimize akşam yemeği ikram etmektedir.



A4.H4. STRATEJİK HEDEF

İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları işverenlerle buluşturmak.



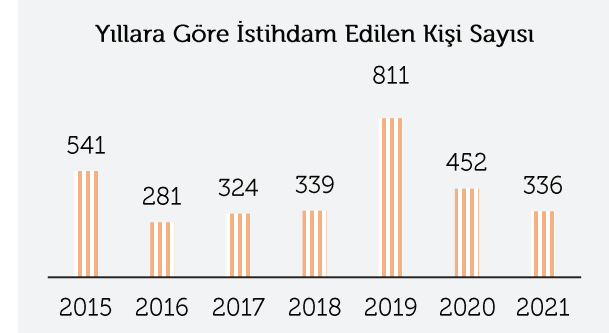
İstihdam Merkezi Hizmetleri

Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve Türkiye İş Kurumu ile iş birliği içerisinde çalışmalarına devam eden İstihdam Merkezimiz, işsizlik sorununun çözümüne katkı sağlamak amacıyla faaliyetlerine devam etmekte, Ümraniye ve İstanbul'un diğer bütün ilçelerinde yaşayan vatandaşlara hizmet vermektedir. İstihdam Merkezimiz, kariyer eğitimleri ve mesleki eğitimler vererek iş arayan vatandaşlarımızın uygun işlere yönlendirilmelerini sağlamaktadır.



Ayrıca İstihdam Merkezi olarak, firmaların personel bulmaları adına yürüttüğümüz çalışmalarla, firmaların iş yükünün hafiflemesi ve ülke istihdamına fayda sağlanması amaçlanmaktadır. İş arayan adaylarla, personel arayan işverenleri bir araya getiren İstihdam Merkezimiz, sadece iş ilanı yayınlamak için bir platform değil, iş arayanların başvurularını en hızlı ve etkin şekilde gerçekleştirmesini, işverenlerin de en doğru adaya en kısa sürede ulaşmasını sağlayan hizmetleri sunmaktadır. İstihdam Merkezimiz yaptığı teknolojik yatırımlarla sistemini her geçen gün daha da güçlendirmektedir.

İş arayan ve işverenlerin kolayca bir araya geldiği <http://istihdam.umraniye.bel.tr> adresimizden firmalar aradıkları niteliklerde personel ihtiyacını sağlarken, iş arayan vatandaşlarımız da kariyerlerine uygun iş ve mesleklere başvuru yapabilmektedir. 2021 yılında 3.762 yeni kayıtlı CV başvurusu alınmış olup, 23.288 farklı işe yönlendirilmiş ve 336 kişi istihdam edilmiştir.



İstihdam Merkezi	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Yeni Kayıt CV Sayısı	6.595	5.605	5.738	7.075	4.536	3.762
Yeni Kayıt Firma Sayısı	144	152	163	101	83	332
Yönlendirilen Toplam İş Sayısı	13.929	17.319	18.626	19.801	14.005	23.288
İstihdam Edilen Kişi Sayısı	281	324	339	811	452	336