



## 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		2020 Başlangıç Ödeneği	2020 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01	Personel Giderleri	566.000,00	478.160,39	84,48%	19,13%
02	SGK Devlet Primi Giderleri	59.000,00	47.098,32	79,83%	1,88%
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	1.702.000,00	866.720,46	50,92%	34,67%
06	Sermaye Giderleri	173.000,00	0,00	0,00%	0,00%
Toplam		2.500.000,00	1.391.979,17	55,68%	



### 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/Süre
Cevaplanan Çağrı Sayısı	222.545
Telefonla Açılan Kayıt	62.979
İnternetle Açılan Kayıt	7.750
Şahsen Açılan Kayıt	1.471
Bilgi Edinme Yoluyla Açılan Kayıt	232
CİMER Yoluyla Açılan Kayıt	6.563
Açık Kapı Başvuruları	534
İBB Sisteminden Açılan Kayıtlar	12.070



En çok iletilen Şikâyet-Talep Konusu (İlk 10)	Adet
Hayvanların Muayene ve Tedavileri	6.915
Moloz Alımı	6.841
Denetimler	4.660
Sokak Hayvanı Şikâyeti	4.369
Asfalt Onarımı	2.798
Genel İlaçlama Talebi	2.639
Çöp Toplama	2.607
Yıkama Süpürme ve Temizleme Hizmetleri	2.399
Budama ve Kesim	2.239
Komşu Şikâyetleri	1.904

Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet	Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet
Adem Yavuz	1.893	İnkılap	3.585
Altınşehir	2.988	İstiklal	5.300
Armağanevler	4.514	Kazım Karabekir	2.160
Aşağı Dudullu	1.669	Madenler	1.644
Atakent	2.412	Mehmet Akif	2.289
Atatürk	5.310	Namık Kemal	3.520
Cemil Meriç	2.995	Necip Fazıl	2.910
Çakmak	4.573	Parseller	1.623
Çamlık	2.660	Saray	840
Dumlupınar	1.701	Site	2.306
Elmalıkent	2.513	Şerifali	1.660
Esenevler	2.652	Tantavi	1.456
Esenkent	2.240	Tatlısu	2.223
Esenşehir	2.078	Tepeüstü	1.926
Fatih Sultan Mehmet	596	Topağacı	2.303
Finanskent	320	Yamanevler	2.162
Hekimbaşı	1.633	Yenişehir	663
Huzur	1.154	Yukarı Dudullu	3.323
Ihlamurkuyu	2.406		

**İnternet Başvuruları:** Belediyemize [cozummerkezi@umraniye.bel.tr](mailto: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 bildirim 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 dağıtım 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 itibari 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	İnstagram
Birimlere iletilen evrak sayısı	2.667	2.060	3.110
Takipçi sayısı	63.805	54.028	41.141
Ortalama Evrak Tamamlanma Süresi	4.2 (gün)	5.0 (gün)	3.0 (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.

**Çözüm Postası:** Çözüm Postası Birimimiz; kurumumuzca hazırlanan dergi, davetiye, broşür, kültür bülteni gibi basımların dağıtım görevini gerçekleştiren, müdürlüğümüz bünyesinde kurulmuş özel bir ekiptir. Belediyemiz personelinden oluşan bu ekip, yayınlarımızı ve davetiyelerimizi, çeşitli kurum ve kuruluşlara ulaştırarak belediyemizin yapmış olduğu faaliyetler ile ilgili gerekli bilgilendirme ve davet çalışmalarını yürütmektedir.



## Kurum Dışı Halkla İlişkiler

### Esnaf Ziyaretleri

Belediyemizin izlemekte olduğu politikaların ve yapılan çalışmaların halkımıza doğru aktarılması ve vatandaşlarımızın Belediye yönetimine karşı olumlu izlenimler edinmesi amaçlı halkımızın Belediye ile ilgili düşünce ve önerilerini almak üzere Müdürlük saha personellerimiz tarafından vatandaşlarımıza ve ilçemizdeki esnaflara ziyaret gerçekleştirilmektedir.

### Belediye Temsil ve Halkla İlişkiler

Belediyemizin yürüttüğü kültür ve sanat etkinliklerinde, sosyal ve kültürel amaçlı faaliyetlerde, diğer organizasyon, fuar ve etkinliklerde ve ayrıca Belediyemizin de katılım sağladığı diğer kurumlarca gerçekleştirilen çeşitli fuar ve organizasyonlarda Belediyemizi temsilen karşılama, bilgilendirme ve yönlendirme vb. işler yürütülmektedir.

### İstihdam İşveren Ziyaretleri

İstihdamı artırmaya yönelik mevcut kayıtlı işverenlere ve Belediye sistemimizde kayıtlı olmayan potansiyel işverenlere yönelik ziyaretler gerçekleştirilmektedir.

### Ümraniye Kent Konseyi



Ümraniye Belediye Meclisi'nin 01/05/2006 Tarih ve 36 Sayılı Kararı ile kurulan Kent Konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehricilik bilincinin geliştirilmesi, kentin 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.

#### Kent Konseyi Bilgilendirme Toplantıları:

Kent Konseyi çeşitli konularda düzenlediği bilgilendirme toplantılarıyla, kamuoyunu bilinçlendirmeyi hedeflemektedir. Kent Konseyi, 2019 yılında da düzenlediği Bilgilendirme Toplantılarıyla uzman konukları ağırlayarak halkın bilgi edinmek istediği konularda direk yetkililere ulaşmasını sağlamıştır.



**Kıdemli Hemşehriciler Meclisi:** Kıdemli Hemşehriciler Meclisi, tertiplediği toplantı ve programlarda kent sorunları hakkında halkın öneri, talep ve şikâyetlerine çözümler üretme konusunda yardımcı olmaktadır. Yıl içerisinde düzenlenen 15 Temmuz Demokrasi ve Milli Birlik Günü etkinlikleri gibi programlara iştirak etmiş, il içerisinde ve il dışarısında Kent Konseyimizin düzenlemiş olduğu programlara katılım sağlamıştır.

**Kadın Meclisi:** Kadın Meclisi, düzenlediği toplantılar ile çalışma gruplarını ve komisyonlarını oluşturmuş, bu kapsamda kurulan girişimcilik komisyonu ile birçok proje hayata geçirilmiştir. Kadın Meclisimiz Ümraniyeli yaşlarımızı evlerinde ziyaret etmiş ve ihtiyaç sahibi kadınlarımızın yanlarında olmuştur. Yıl içerisinde etkinlikler düzenlemiş ve Ümraniye'de bulunan kamu kurumlarının müdürlerini makamlarında ziyaret etmişlerdir.

**Engelli Meclisi:** Ümraniye Kent Konseyi bünyesinde bulunan Engelli Meclisimiz, Engelliler Eğitim ve Kültür Merkezindeki Takı, Resim (Yağlıboya ve Karakalem), Kitap Okuma Etkinliği, Engelli Bakımı ve



İlk Yardım gibi 14 farklı branşta düzenlenen kurslara üyeleriyle beraber katılım sağlamaktadır. Engelliler Meclisi üyeleri, 2019 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 Meclisi, İBB Gençlik Meclisinin düzenlemiş olduğu gençlik buluşmaları toplantılarında Ümraniye'yi temsil etmiştir. Gençlere yönelik hem eğlendirici hem eğitici projeler geliştirmek ve ilçemize yönelik genç fikirler üretmek adına Belediye Başkanımız ile toplantılar düzenlenerek istişarelerde bulunulmuştur.

**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 İl Çocuk Meclisi tarafından gerçekleştirilen özel günlere yönelik programlara üyeleriyle katılım sağlamıştır. Belediyemizin Bilgi Evlerinde düzenlediği kurslara ve çocuklara yönelik her türlü aktiviteye katılım sağlayan Çocuk Meclisi üyelerimiz 2019 yılını aktif bir şekilde geçirmiştir.

**A4.H4.****STRATEJİK HEDEF**

**İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları işverenlerle buluşturmak.**

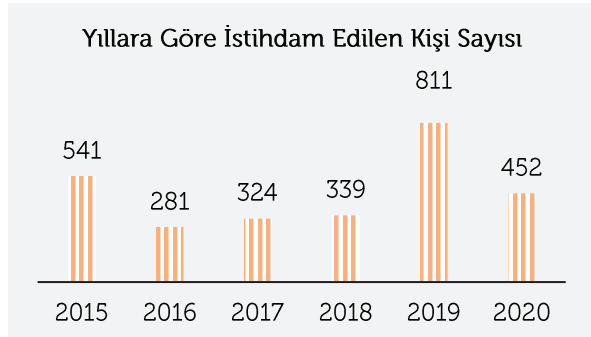
**İstihdam Merkezi Hizmetleri**

Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve Türkiye İş Kurumu ile işbirliği 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 meslekî 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. 2020 yılında 4.536 yeni kayıtlı CV başvurusu alınmış olup, **14.005 kişi** işe yönlendirilmiş ve **452 kişi** istihdam edilmiştir.



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