

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 (TL)	2022 Başlangıç Ödeneği	2022 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01 Personel Giderleri	1.018.000,00	1.458.864,06	143,31%	11,86%
02 SGK Devlet Primi Giderleri	109.000,00	142.478,89	130,71%	1,16%
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri	10.938.000,00	9.165.299,58	83,79%	74,51%
06 Sermaye Giderleri	235.000,00	928.054,50	394,92%	7,55%
Toplam	12.300.000,00	11.694.697,03	95,08%	



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.

Vatandaş Başvuru Dağılımı	Adet
Cevaplanan Çağrı Sayısı	201.639
Telefonla Açılan Kayıt	86.008
E-posta Yoluyla Kayıt	4.298
Web Sitesi Yoluyla Açılan Kayıt	4.947
Şahsen Açılan Kayıt	1.856
Bilgi Edinme Yoluyla Gelen Başvuru	199
CİMER Yoluyla Gelen Başvuru	5.516
Açık Kapı Başvuruları	863
İBB Sisteminden Açılan Kayıtlar	6.109

En çok iletilen Şikâyet-Talep Konusu (İlk 10)	Adet
Yaralı Hayvan Muayene ve Tedavi	13.688
Moloz Alımı	6.867
Sokak Hayvanı Şikâyeti	5.650
Karla Mücadele ve Tuzlama	4.377
Asfalt Onarımı	4.115
Denetimler	3.795
Çevre ve Görüntü Kirliliği	2.978
Budama ve Kesim	2.952
Komşu Şikâyetleri	2.458
Tedbirsiz İnşaat Faaliyetleri	2.400

Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet	Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet
Adem Yavuz	1.777	İnkılap	3.679
Altınşehir	3.361	İstiklal	5.946
Armağanlılar	5.161	Kazım Karabekir	2.113
Aşağı Dudullu	2.239	Madenler	1.820
Atakent	3.246	Mehmet Akif	2.238
Atatürk	7.520	Namık Kemal	4.201
Cemil Meriç	3.796	Necip Fazıl	3.529
Çakmak	4.433	Parseller	1.654
Çamlık	2.915	Saray	1.388
Dumlupınar	2.376	Site	2.560
Elmalıkent	2.960	Şerifali	2.335
Esenevler	2.813	Tantavi	1.966
Esenkent	2.847	Tatlısu	2.667
Esenşehir	2.744	Tepeüstü	2.310
Fatih Sultan Mehmet	740	Topağacı	2.974
Finanskent	377	Yamanevler	2.518
Hekimbaşı	1.921	Yenişehir	827
Huzur	1.457	Yukan Dudullu	3.965
İhlamurkuyu	2.706		

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/"

"instagram.com/umraniyebeltr/" ve "twitter.com/umraniyebeltr/" 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	24.011	9.028	23.730
Takipçi sayısı	64.000	59.008	66.924
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.

Site Ziyaret Programları

İlçemizdeki site sakinlerimizle sıcak bir sohbet ortamında, önerilerini, taleplerini yerinde dinlemek, Belediye hizmetlerimizle ilgili bilgilendirme yapmak ve tespit edilen sorunlar için çözümler geliştirmek amacıyla Belediye Başkanımız ve diğer yetkililerin katılımlarıyla 28 mahallemizde toplamda 27.274 haneye tekabül eden 139 sitede ziyaret programları gerçekleştirilmiştir.



Öğrenci Lokantası



Belediye Başkanlığımız tarafından faaliyete geçirilen, ilçe genelinde ikamet eden üniversite öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen **"Öğrenci Lokantası Projesi"**, 2022 yılında da devam etmiştir. 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 400 öğrencimize akşam yemeği ikram etmektedir.

Başkanla 5 Çayı Programları



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

2022 yılı Mayıs-Eylül döneminde Ümraniye'mizin 23 mahallesinde gerçekleşen programlarda; Mahalle sakinlerinin talep ve önerilerini doğrudan Belediye Başkanımıza ve diğer görevlilere iletmeleri sağlanmış olup, Mahallelerimize ilişkin sorunların ve taleplerin

Başkanla 5 Çayı Programları		
Sıra	Mahalle	Gelen Başvuru
1	Elmalıkent	38
2	Altınşehir	91
3	Hekimbaşı	19
4	Parseller	22
5	Çamlık	55
6	Atatürk	33
7	Fatih Sultan Mehmet	11
8	Dumlupınar	92
9	Mehmet Akif	92
10	İnkılap	49
11	Tatlısu	23
12	Site	33

Başkanla 5 Çayı Programları		
Sıra	Mahalle	Gelen Başvuru
13	Esenkent	55
14	Topağacı	56
15	Necip Fazıl	44
16	Kazım Karabekir	25
17	Şerifali	14
18	Cemil Meriç	65
19	Madenler	46
20	İhlamurkuyu	30
21	Finanskent	20
22	Yenişehir	19
23	Yamanevler	23
Genel Toplam		955

yerinde alınarak değerlendirilip çözüme kavuşturulması sağlanmıştır. Mahalle Buluşmaları Programları sırasıyla; Elmalıkent, Altınşehir, Hekimbaşı, Parseller, Çamlık, Atatürk, Fatih Sultan Mehmet, Dumlupınar, Mehmet Akif, İnkılap, Tatlısu, Site, Esenkent, Topağacı, Necip Fazıl, Kazım Karabekir, Şerifali, Cemil Meriç, Madenler, İhlamurkuyu, Finanskent, Yenişehir, Yamanevler mahallerimizde gerçekleştirilmiştir.

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, 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, siyasî 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 Hemşehriler Meclisi: Kıdemli Hemşehriler 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 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 Merkez'indeki 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, 2022 yılı içerisinde çeşitli aktiviteler düzenlemiş; sanat, spor ve sosyal faaliyetlere de katılım sağlanmıştır.

Gençlik Meclisi: Gençlik Meclisimizin, faaliyetlerini



kurumsal olarak sağlıklı bir yapılanma ile meclis üyelerinin, kendi potansiyellerini ve güçlerini keşfederek geliştirmelerini sağlamak, sürdürülebilir kalkınma anlayışı

içerisinde kente yönelik çalışmalar yürütmelerine katkıda bulunmak, kişisel, toplumsal, bilimsel, kültürel, sanatsal, sportif ve iletişim gibi konularda gelişimlerine ilişkin programlara ve faaliyetlere katılımlarını gerçekleştirmek, gençlik alanında politikalar üretmek ve gençliğin birlikte çalışma kültürü ile bu konularda söz sahibi olmaları hedeflenmektedir.

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 2022 yılı içerisinde gençlere yönelik çok sayıda etkinlik ve program gerçekleştirilmiştir.



Sıra	Etkinlik Adı	Etkinlik Sayısı	Katılımcı Sayısı
1	Gençlik Buluşmaları	22	20.875
2	Gençlik Eğitimleri	5	440
3	Gençlik Gezileri	6	640
4	Gençlik Seminerleri	2	390
5	Gençlik Ziyaretleri	2	85

A4.H4.
STRATEJİK HEDEF

İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları işverenlerle buluşturmak.



İstihdam Merkezi Hizmetleri

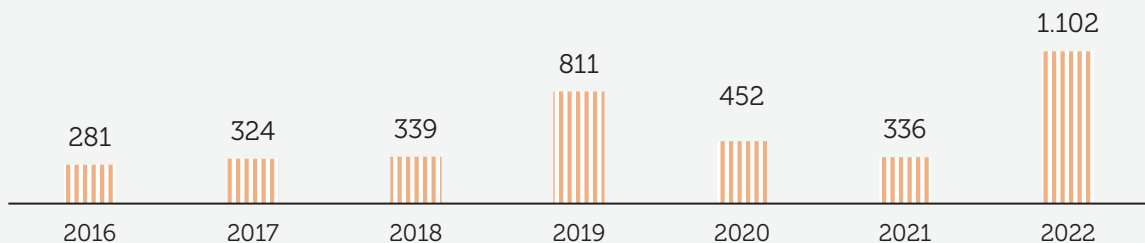


Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve Türkiye İş Kurumu ile iş birliği içerisinde çalışmalarına devam eden İstihdam Merkezimiz, işsizlik sorununun çözümüne katkı sağlamak amacıyla faaliyetlerine devam etmekte, Ümraniye ve İstanbul'un diğer bütün ilçelerinde yaşayan vatandaşlara hizmet vermektedir. 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. **2022** yılında **3.578** yeni kayıtlı CV başvurusu alınmış olup, **31.691** farklı işe yönlendirilmiş ve **1.102** kişi istihdam edilmiştir.

Yıllara Göre İstihdam Edilen Kişi Sayısı



İstihdam Merkezi	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Yeni Kayıt CV Sayısı	6.595	5.605	5.738	7.075	4.536	3.762	3.578
Yeni Kayıt Firma Sayısı	144	152	163	101	83	332	304
Yönlendirilen Toplam İş Sayısı	13.929	17.319	18.626	19.801	14.005	23.288	31.691
İstihdam Edilen Kişi Sayısı	281	324	339	811	452	336	1.102

Ümraniye İstihdam Fuarı: İş arayan vatandaşlarımız ile işveren firmaların buluştuğu 07-08-09 Ocak 2022 tarihinde ilki yapılan "ÜMRANIYE İSTİHDAM FUARI" yaklaşık 25.000 vatandaşımızın katılımı ile gerçekleşti. 97 firmanın katılım sağladığı fuarda 201 vatandaşımız iş sahibi oldu. Ülke istihdamına katkı sağlamak amacıyla geleneksel hale getirilen "ÜMRANIYE İSTİHDAM FUARI"nın 2.si ise 02-03-04 Aralık 2022 tarihinde iş arayan vatandaşlarımız ile buluştu. 101 firmanın katıldığı fuarda 300 vatandaşımız iş sahibi oldu. Firmaların öz geçmiş değerlendirmeleri devam ettiğinden işe alımlar da devam etmektedir.



	1.Ümraniye İstihdam Fuarı	2. Ümraniye İstihdam Fuarı
Katılan Firma Sayısı	97	101
Ziyaretçi Sayısı	25.000	21.000
İşe Kesin Yerleşen Kişi Sayısı	201	300

Hemşehrim Projesi

Hemşehrim Projesi, Ümraniye Belediye Başkanlığımız tarafından 2022 yılı ocak ayında "Gönül Belediyeciliği" çalışmaları kapsamında hayata geçirilmiş bir projedir. Proje kapsamında oluşturulan özel ekiplerle İlçemizdeki tüm hane ve işyerleri ziyaret edilerek mülakat gerçekleştirilmiş; Belediye hizmetlerinin tanıtılması, görüş, öneri ve taleplerin alınması sağlanmıştır.

Hemşehrim Projesi, insana dokunan ve şehrin bütününe muhatap alan yenilikçi bir yönetim ve katılımçılık uygulamasıdır.

Proje kapsamında, Belediyemiz personelinden oluşan ve Hemşehrim kurumsal kimliğine sahip



özel bir ekip; günlük, haftalık ve aylık ziyaret planları çerçevesinde hane ve esnafla görüşmeler gerçekleştirmiştir. Görüşmelerde yapılandırılmış bir form kullanılarak vatandaşlarımızın Belediye yönetim ve faaliyetlerine iki yönlü katılımları sağlanmıştır. Böylece bir yandan vatandaştan belediyeye doğru, bilgi ve talep akışı sağlanırken diğer yandan belediyeden vatandaşa doğru, bilgilendirme akışı sağlanmıştır.

100 kişiden oluşan 50 ekibin koordinasyonu, 2 ayrı merkezden yürütülmüştür. Ekiplerin sahaya ulaştırılabilmesi için özel olarak tahsis edilen 7 araç kullanılmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler, tablet ve özel bir yazılım aracılığıyla kayıt altına alınarak detaylı analizler yapılmıştır. Sonuçlar, hizmet ve projelere temel teşkil edecek biçimde raporlanarak, mahalle bazında periyodik bilgiler üretilmiştir.

Hemşehrim Projesi ile belediyenin yürüttüğü hizmet ve projeler hakkında vatandaşların haberdarlığı ve hizmetlere erişimi artmıştır. Vatandaşlarımızın talep, öneri ve şikâyetleri çözüm merkezimiz tarafından ilgili birimlere iletilmiş, en hızlı şekilde çözüme kavuşturulması sağlanmıştır.



Görüşme yapılamama nedenleri: Evde/iş yerinde kimse olmaması, görüşme yapılabilecek kişi olmaması, müsait olunmaması, hane veya iş yerinin boş olması, görüşme istenmemesi.

Ziyaret ve Görüşme Sayıları	Hane	İşyeri	Toplam
Görüşme Yapılan	139.480	20.031	159.511
Görüşme Yapılamayan	108.782	6.149	114.931
Genel Toplam	248.262	26.180	274.442

