

Amaç	A7: Paydaşlarla olan ilişkileri güçlendirmek ve belediye hizmetlerine erişimi kolaylaştırmak									
Hedef	H7.1: Vatandaş ve belediye ilişkilerini teknoloji ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.									
Sorumlu Birim	Halkla İlişkiler Müdürlüğü									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Müdürlükler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	2019 (6 aylık)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG7.1.1 Halkla ilişkiler hizmetleri vatandaş memnuniyeti (%)	25%	-	86%	87%	88%	89%	90%	6 ayda bir	Yılda bir	
PG7.1.2 Halkla ilişkiler alanında hazırlanan yeni proje sayısı (adet)	10%	5	5	6	6	7	8	6 ayda bir	Yılda bir	
PG7.1.3 Vatandaşlardan gelen talep ve şikayet sayısı (adet)	20%	38.384	80.300	81.000	81.500	82.000	83.000	6 ayda bir	Yılda bir	
PG7.1.4 Talep ve şikayet ileten vatandaşlara ortalama geri dönüş süresi (gün)		6	5	4,8	4,5	4,3	3	6 ayda bir	Yılda bir	
PG7.1.5 Kaçan çağrı oranı (%)	15%	6,3%	2,9%	2,8%	2,5%	2,5%	2,0%	6 ayda bir	Yılda bir	
PG7.1.6 Kent Konseyi etkinlik sayısı (adet)	10%	30	100	110	121	133	146	6 ayda bir	Yılda bir	
PG7.1.7 Talep ve şikayetlere cevap verilme oranı (%)	20%	81,7%	83%	85%	87%	90%	92%	6 ayda bir	Yılda bir	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çözüm merkezine gelen talep ve şikayetlerin karşılanma düzeyi ile ilgili vatandaş memnuniyet oranının yeterli seviyede olmaması</li> <li>• Şikayetlerin eksik veya yanlış iletilmesi veya belediye ile ilgili olmaması</li> <li>• Vatandaş iletişim bilgilerinin güncel olmaması (yanlış bilgi-iletişim numarası vermek istememesi vs.)</li> <li>• Şikayet/talep bilgilerine yetkisi olmayan kişilerin erişimi</li> <li>• Evraklara eksik veya yanlış bilgi girilmiş olması ya da evrakların yanlış birime gönderilmesi</li> <li>• İletilen evraklarla ilgili müdürlüklerden gelen yanıtın gecikmesi ve cevapların vatandaşlara zamanında iletilmemesi</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurum içi ve kurum dışı halkla ilişkiler faaliyetlerinin yürütülmesi</li> <li>• Vatandaşlardan gelen talep ve şikayetlerin yönetimi</li> <li>• Kurum içinde kullanılan talep ve şikayet takip sisteminin yazılımının iyileştirilmesi</li> <li>• Vatandaşlara doğum, cenaze, askerlik vb. durumlarda ev ziyaretleri yapılması</li> <li>• İlçe içindeki kurumlarda Belediye faaliyetlerine yönelik bilgilendirme ve etkinlik stantlarının kurulması</li> <li>• İlçe genelinde mahalle ve sokak bazlı hane ve iş yeri ziyareti yapılması</li> <li>• Kent Konseyi aracılığı ile kent yaşamına katılıma yönelik etkinliklerin düzenlenmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	12.780.000 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatandaşlara kurum dışı şikayetlerini ilgili kurumlara doğru iletmeye konusunda yeterli bilgilendirme yapılamaması</li> <li>• Nüfus artışı ve belediye hizmetleri ile ilgili vatandaşın duyarlılığının artması sonucu talep ve şikayet sayılarındaki muhtemel artışlar</li> <li>• Vatandaşa geri dönüş yapılması ile çözüm sağlanması arasındaki farkın takibinin yapılamaması ve veri altyapısının olmaması</li> <li>• Kent konseyi etkinliğinin yeterli seviyede olmaması</li> <li>• Şikayetleri alan ve sonuçlandıran kişilerin teknik bilgi yetersizliği</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatandaşa geri dönüş yapılması ile çözüm sağlanması arasındaki farkın takibinin yapılması veri altyapısının oluşturulması</li> <li>• Vatandaşa yapılacak geri dönüşlerin bilgilendirme ve çözüm sağlama şeklinde aşamalandırılması</li> <li>• Vatandaşlara talep ve şikayetleri ile ilgili süreçte yaşanan değişikliklerle ilgili sms gönderilerek bilgilendirme yapılması</li> <li>• Kent Konseyi üyelerinin ilçe yönetimi hususunda daha etkin olması için Belediye ile ortak faaliyetler yürütmesi</li> <li>• Çözüm merkezi sisteminde kaçan çağrılara geri dönüş yapılması</li> <li>• Şikayetleri alan ve sonuçlandıran kişilerin eğitime tabi tutulması</li> </ul>									

Amaç	A4: İlçemizdeki sosyal yardımlarla sosyal hizmetler arasındaki bağlantıyı güçlendirmek								
Hedef	H4.4: İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları iş verenlerle buluşturmak.								
Sorumlu Birim	Halkla İlişkiler Müdürlüğü								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	2019 (6 aylık)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG4.4.1 İşe başlayan kişi sayısı (adet)	30%	100	250	275	300	330	360	6 ayda bir	Yılda bir
PG4.4.2 İşe yönlendirme sayısı (adet)	20%	5.464	12.000	13.200	14.000	15.000	15.500	6 ayda bir	Yılda bir
PG4.4.3 İş bulunan kişi sayısı (adet)		2.331	6.000	6.300	6.500	6.700	7.000	6 ayda bir	Yılda bir
PG4.4.4 İşe başlayanların oranı (%)	40%	4,30%	4,20%	4,37%	4,62%	4,93%	5,14%	6 ayda bir	Yılda bir
PG4.4.5 Kariyer ve meslek eğitimlerinin sayısı (adet)	10%	24	60	60	65	65	70	6 ayda bir	Yılda bir
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ekonomik dalgalanmalar</li> <li>● İstihdam merkezine başvuruda bulunan kişilerin beyan ettikleri bilgilerin gerçeği yansıtmaması</li> <li>● İşverenlerin çalışanlar için taahhüt ettikleri koşulları sağlayamaması</li> <li>● İstihdam Merkezi Yetkilisinin yapılan protokolle aynı zamanda İŞKUR yetkisinin bulunması neticesinde İŞKUR'da bulunan ilanlara yönlendirme yapabilmesine rağmen oluşturulan raporda İŞKUR verilerine ulaşamadığı için sadece istihdam.umraniye.bel.tr portalının verilerinin kullanılması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kariyer ve meslek eğitimlerinin verilmesi.</li> <li>● İş arayan adaylar ile personel arayan işverenlerin bir araya getirilmesi.</li> <li>● Firmalar ile çeşitli organizasyonlarla bir araya gelmek</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	1.030.000 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>● İşe yönlendirilen kişilerin işe başlayıp başlamadıkları konusunda hem firma hem de iş arayan tarafından geri dönüşün sağlanmaması ve bu sebeple raporlamanın gerçek değerleri yansıtmaması</li> <li>● İşe alım sürecinde kararın yönlendirilen firma ve iş arayan vatandaş nezdinde sonuçlanması, dolayısıyla yönlendirilen vatandaşların işe alım sonucunda birimizin etkinliğinin olmaması</li> <li>● İşkur gibi firmaya maddi olarak bir katkının (kursiyer başvuru, TYP, vergi indirimleri gibi) bulunmadığı gibi herhangi bir yaptırım gücünün de bulunmaması (50 üzeri çalışan firmalara engelli çalıştırma zorunluluğu, iş takip çizelgeleri doldurma ve iletme zorunluluğu, paza cezası uygulama zorunluluğu gibi)</li> <li>● İşsizlik oranının yükselmesi sonucu istihdam merkezine yapılan başvuru sayısının artması</li> <li>● İş arayan adaylar ile iş verenlerin beklentilerinin uyumsuzluğu</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kariyer ve meslek eğitimlerinin artırılması</li> <li>● Firmalar ile işbirliğinin artırılarak iş bulma olanaklarının genişletilmesi</li> <li>● En az iki kişilik bir ekip kurularak bir hafta önce yönlendirilen kişilerin iş durumları hakkında bilgi alınabilmesi ve hala iş arayışları devam ediyor ise yeniden yönlendirme gerçekleştirilmesi</li> <li>● Giydirmeye yapılmış bir araç ile en az iki kişilik personel tarafından yeni ve eski firmalara ziyaretler gerçekleştirilerek iş taleplerinin alınması</li> <li>● "İstihdam merkezimizi mahallenize taşıyoruz" bir personelimiz muhtarlık binalarında 15 gün boyunca görevlendirilerek cv alma ve yönlendirme işini gerçekleştirmek</li> <li>● Ümraniye Belediyesi İstihdam Fuarı düzenlenmesi</li> <li>● Anında istihdam sağlamak için istihdam.umraniye.bel.tr sistemimizi mobil uygulamaya taşınması</li> <li>● Vatandaşlara yapılan geridönüş işleminin kalitesinin artırılması</li> </ul>								