





Vatandaşın hayatını kolaylaştırmayı ilke edinen Ümraniye Belediyesinin özverili hizmetleri ve yatırımları medyada geniş yer buldu. Hizmetlerimiz bir yılda 7.172 kez haber oldu.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü; Ümraniye Belediyesi'nin amaç ve hedefleri ile Başkanlığın belirlediği esaslar çerçevesinde, medya ve halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler nezdinde olumlu bir kurum imajı ve sağlıklı bir halkla ilişkiler ortamı oluşturmak üzere faaliyetler yürütmekten; Belediye yönetiminin izlediği politikaların halka benimsetilmesi, yapılan çalışmaların halka duyurulması, halkın yönetime karşı pozitif bir algı geliştirmesinin sağlanmasına; vatandaşların yönetim hakkındaki düşüncelerinin ve yönetimden beklentilerinin alınmasına yönelik çalışmalara kadar kurum vatandaş ilişkilerinin bütün boyutlarında gerekli çalışmaları yürütmekten sorumlu bir müdürlüktür.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü; Belediyenin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler faaliyetlerini tüm boyutlarıyla ele alarak, belediyenin genel amaç ve politikalarına uygun olarak tanıtım ve halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütür. Bu minvalde basın kuruluşlarıyla Belediye ilişkilerinin koordinasyonunu sağlayarak Ümraniye Belediyesi tarafından düzenlenen tüm etkinlik ve yürütülen faaliyetlerin tanıtılması için basın yayın organları ile iletişime geçer. Basın yayın organlarında yayınlanmak üzere hazırladığı basın bülteni ve gazete ilanlarını bu kurumlara verir ve takip eder.

Bu çerçevede müdürlüğümüz; Basın, Çözüm Merkezi, Çağrı Merkezi, İstihdam Masası, Halkla İlişkiler ve Çözüm Postası birimleri ile vatandaşlarımıza hizmet vermektedir.

## BASIN

Haber niteliği taşıyan hizmetler; Belediyemizin internet sitesi, "Yeniden Ümraniye" isimli aylık bültenimiz, Televizyon ve radyo kanalları, haber portalları, ulusal ve yerel gazeteler, sosyal medya ve diğer medya mecralarında tanıtılmaktadır.

Basın yayını birimi, düzenli olarak Başkanımızın programını ve müdürlük faaliyetlerini takip ederek gerek fotoğraf, gerekse video çekimleri ile hizmetlere ilişkin dijital ve matbu basın arşivi oluşturmaktadır. Kurumsal tanıtımı esas alan tanıtım filmlerimiz Müdürlüğümüz tarafından oluşturulan bu arşivden yararlanarak yapılmaktadır.

tadır. Hazırlanan tanıtım filmleri ulusal medya mecraları başta olmak üzere ilçemizin muhtelif noktalarında bulunan LED ekranlarımızda da gösterilmektedir. Ayrıca söz konusu tanıtım filmleri müdürlüklerimizin organize ettiği çeşitli davet ve organizasyonlarımızda da kullanılmaktadır.



365 gün boyunca kamusal bir sorumluluğu yerine getirmek adına gayret sarf eden basın camiamızın mensupları "10 Ocak Çalışan Gazeteciler Günü" unutulmamış, belirtilen günde hafızalara kazınan bir program icra edilmiştir. Basın mensuplarının mesleki anılarına yer veren "Unutulur Gibi Değildi" adlı derleme kitabında tanıtımının yapıldığı gecede, ulusal ve yerel basının seçkin üyeleri bir araya getirilmiştir.



Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü olarak, Ümraniye'de yaşanan ramazan ayı coşkusunu Türkiye kamuoyuyla paylaşmak adına, 30 gün boyunca Kanal 24'den canlı olarak yayınlanan "iftar özel" programı düzenlenmiştir. Ümraniye Meydan'dan yayınlanan programla 30 gün süren etkinliklerimiz dolayısıyla ilçemizde var olan kültürel duyarlılık ulusal platformlara taşınmıştır.

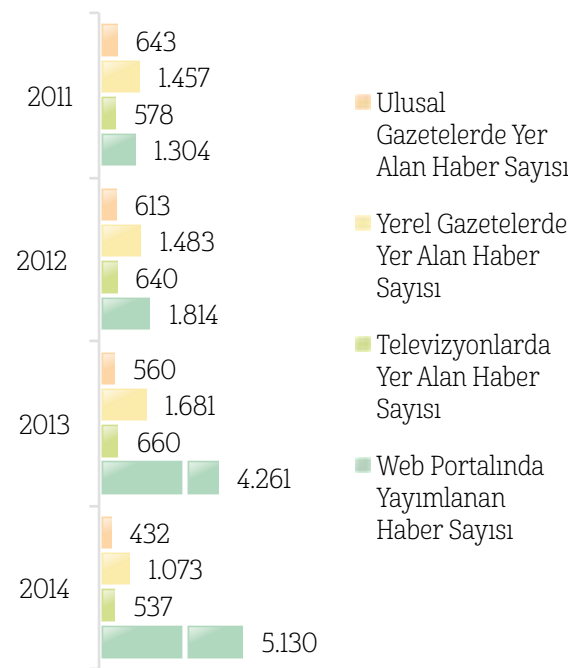
Eğitim camiamızla kurduğumuz iletişim 2014 yılında da sürmüş ve Ümraniye'de görev yapmakta olan fedakâr öğretmenlerimize "24 Kasım Öğretmenler Günü" anısını yaşatacak ajandalar hediye edilmiştir.

Belediyemiz kültür dünyamızda bir marka haline gelen, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen "Ümraniye Belediyesi Geleneksel Resim, Hikâye ve Şiir Yarışması" için Basın birimimizce tanıtım kampanyası düzenlenmiştir. Kampanya konseptine göre İstanbul'un ana ulaşım güzergâhlarından Marmaray ve Şehir Hatları vapurlarında tulum, kemeçe, bağlama, piyano, keman ve klarnetle icra edilen müzikal dinleti gerçekleştirilmiş ve bu sayede yarışmalarımızla alakalı Medya organları ve kamuoyunda farkındalık oluşturulmuştur.

### Medyada Çıkan Haber İstatistikleri

Ulusal Gazeteler	432
Yerel Gazeteler	1.073
Televizyon	537
Ümraniye Web Portalı	570
Diğer Web Portalları	4.560
Toplam	7.172

### Medyada Çıkan Haber İstatistikleri (adet)



## ÇAĞRI MERKEZİ ÇÖZÜM MERKEZİ

### Çağrı Merkezi



Vatandaşlarımızın belediyemiz hizmetlerinden haberdar olabilmeleri, 7/24 ulaşım sağlanabilirlik kaydıyla tüm istek, talep ve şikâyetlerini "444 9 822" numaralı hattımızdan alanında eğitim görmüş uzman personellerimiz tarafından anında kayıt altına alınıp, çözüme ulaştırıldıktan sonra vatandaşlarımıza geri dönüş sağlanmaktadır.

Vatandaşlarımızın talep, şikâyet ve önerilerini iletebilmeleri, anlık takibini yapabilmeleri için, uzman personellerimiz tarafından evrak takip numarası verilerek, Çağrı Merkezinden telefonla, Çözüm Merkezlerinden yüz yüze, internet sitemiz üzerinden [cozummerkezi@umraniye.bel.tr](mailto:cozummerkezi@umraniye.bel.tr) adresi aracılığı ile de takip sağlanabilmektedir.

### Çağrı ve Çözüm Merkezi Başvuruları Dağılımı

Telefon	140.285
İnternet	7.530
Şahsen	5.039
Bilgi Edinme	630
BİMER	770
Mahalle Tespit Çalışması	2.405
Sosyal Medya	1.049
Toplam	157.708

Ümraniyelilerin çözüm hattı 444 9 822 gece gündüz hizmette.

157.708  
başvuru

Çağrı merkezine 2014 yılında 157.708 adet başvuru gelmiştir.

Ümraniye'nin örnek belediyeciliği gazete ve televizyonlarda haber olmaya devam ediyor.

haber 7.172

2014 yılında Belediyemizin ulusal gazetelerde 432 kez, yerel gazetelerde 1.073 kez, televizyon kanallarında 537 kez ve web portallarında 5.130 kez haber olmuştur.



Telefon, yüzyüze, internet, sosyal medya gibi tüm iletişim kanallarından gelen talep, şikayet ve öneriler Çözüm Merkezi sistemiyle tek merkezden yönetilmektedir.

### Çözüm Merkezi



Taff telefonlarımız ilçemizin en işlek 15 noktasında bulunmakta ve vatandaşlarımıza ücretsiz 7/24 hizmet vermektedir.

Çözüm Merkezlerimiz, kurum mesai saatleri içinde, Sondurak Hanımeli Çarşısı, Dudullu Meydanı ve belediye ana binamız olmak üzere üç ayrı noktada hizmetlerine devam etmektedir.

Çözüm Merkezlerimiz, müdürlüklerimiz ile vatandaşlar arasındaki koordinasyonu sağlayarak, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili gelen talepleri, yetkisi doğrultusunda sonuca ulaştırırken, yetkisi dışında kalan konularla ilgili yönlendirmeyi de yapmaktadır.

Çağrı ve Çözüm Merkezlerimiz tarafından verilen hizmetlerin bazıları; sicil sorgulama, beyan görme, rayiç sorgulama, borç sorgulama, kredi kartı ile borç ödeme, diğer kamu kuruluşlarına ait iletişim bilgileri sorgulamalarıdır.

BİMER ve Bilgi Edinme müracaatları da Çözüm Merkezimiz tarafından değerlendirmeye alınarak takip edilmekte ve vatandaşlarımıza gerekli bilgi aktarımını sağlamaktadır.

Vatandaşa hizmeti her geçen gün hızlandıran Ümraniye Belediyesi, aynı zamanda verilen cevaplarında vatandaşın ihtiyacını karşılayıp karşılamadığı (yapılan geridönüşlerle) izlenmektedir.



Gelen tüm müracaatlara süresi içinde geridönüş yapılarak vatandaşa bilgi verilmektedir.

### Müdürlük Bazında Şikayet Dağılımı (adet)

Bilgi İşlem Müdürlüğü	25
Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü	3163
Destek Hizmetleri Müdürlüğü	107
Dış İlişkiler Müdürlüğü	1
Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	89
Etüd Proje Müdürlüğü	10
Fen İşleri Müdürlüğü	3361
Hukuk İşleri Müdürlüğü	1
İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	417
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü	47
İşletme ve İştirakler Müdürlüğü	322
Kentsel Tasarım Müdürlüğü	583
Kadın ve Aile Müdürlüğü	39
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	152
Kütüphane Müdürlüğü	235
Mali Hizmetler Müdürlüğü	368
Özel Kalem Müdürlüğü	229
Park ve Bahçeler Müdürlüğü	5279
Plan Proje Müdürlüğü	833
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	333
Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü	537
Spor İşleri Müdürlüğü	35
Strateji Geliştirme Müdürlüğü	3
Temizlik İşleri Müdürlüğü	10188
Teftiş Kurulu Müdürlüğü	1
Tesisler Müdürlüğü	92
Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	12257
Veteriner İşleri Müdürlüğü	3854
Yapı Kontrol Müdürlüğü	3327
Yazı İşleri Müdürlüğü	55
Zabıta Müdürlüğü	13445

### BİMER Müracaatları

Başkanlık İletişim Merkezi (BİMER) 20.01.2006 tarih ve 26055 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak 2006/3 sayılı Genelge doğrultusunda yürürlüğe girmiştir. Kurumumuzda BİMER Müracaatları Çözüm Merkezimizde yasal süresi ve dayanakları çerçevesinde işleme alınarak, sonuçları hakkında vatandaşlarımıza geri bildirimleri sağlanmaktadır.

### Bilgi Edinme Müracaatları

4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde Belediyemize iletilen müracaatlar yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda Çözüm Merkezimiz personelleri tarafından işleme alınarak, sonuçları hakkında vatandaşlarımıza geri bildirimleri sağlanmaktadır.

### Çözüm Postası

Ümraniye Belediyesi tarafından hazırlanan ve yapılan hizmetlerin anlatıldığı "Yeniden Ümraniye" dergisinin yanı sıra yine belediyemiz tarafından hazırlanan katalog ve davetiyelerin dağıtımını, müdürlüğümüz bünyesinde kurulmuş özel bir ekip yapmaktadır. Belediye personelinin oluşturduğu bu özel ekip, yayınlarımızı ve davetiyelerimizi, Ümraniye'deki çeşitli kurum ve kuruluşlar ile, İstanbul genelindeki resmi kurumlara ulaştırmakla görevlidir. Böylece belediyemizin yapmış olduğu faaliyetler, belirlenen kurum ve kuruluşlara sunularak gerekli bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır.



### HALKLA İLİŞKİLER ÇALIŞMALARI

Belediye Hizmet Binamızda vatandaşlarımızı güler yüzle karşılayan Halkla İlişkiler personellerimiz, yaşlı, hasta, engelli ve okuma yazma bilmeyen vatandaşlara öncelik tanıyarak işlemlerinin en kısa süre de ve doğru yapılması için yardımcı olmakta ve Serbest ziyaret günlerinde tüm vatandaşlarımıza Başkanlık Makamına kadar eşlik ve yönlendirme yapılmaktadır.



2014 yılında 770 adet BİMER müracaatı, 630 adet Bilgi Edinme müracaatı süresi içerisinde cevaplandırılmıştır.

### Mahalle Esnaf Buluşmaları

Başkanlık tarafından belirlenen dönemlerde esnaflarımız ile başkanımızın bir araya geldiği görüşmeler düzenlenmekte, bu görüşmeler gerek sahada gerekse başkanlık makamında yapılmaktadır. Bu çalışma kapsamında faaliyete yeni geçecek olan iş yerlerinin açılışlarına da katılım sağlamaktadır. Bu esnada çevre sakinlerinin talep ve önerileri de değerlendirilmektedir.



Yeni hizmet binamızda vatandaşlarımıza birebir rehberlik hizmeti sunulmaktadır.

Belediye başkanımız Sayın Hasan Can belli aralıklarla esnaf ziyaretlerini mutad bir şekilde gerçekleştirmektedir.

