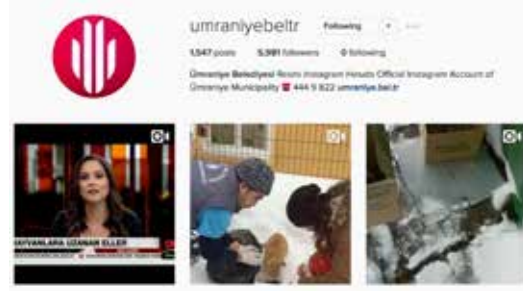


SOSYAL MEDYA

Sosyal Medya Birimi olarak, belediyenin resmî sosyal medya hesaplarını (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube vb.) yönetiyor, teknolojik değişime kısa zamanda ayak uydurup, yeniliklerle hesaplara yön veriyoruz.



İnteraktif alanda kullanıcı destek faaliyetleri yürütüyoruz ve sosyal medya hesaplarımız, sosyal ağlardan belediyeye ulaşmak isteyen vatandaşlar için ilk irtibat noktası olmaktadır. Sosyal Medya aracılığıyla belediyenin etki alanındaki kişiler ve kurumlarla pozitif iletişim ortamları oluşturarak, tüm paydaşların yönetim, denetim ve faaliyetlere aktif katkı sağlamalarının yolunu açıyoruz.

2016 yılı içerisinde sosyal medya hesaplarımızda beğeni/takipçi sayımızı yapmış olduğumuz etkin kampanyalar ve paylaşımlarla vatandaşlarımızın ilgisini çekmek suretiyle iki katına çıkardık.

Beğeni-Takipçi Sayıları	Aralık 2015	Aralık 2016
Twitter	25.405	32.488
Facebook	31.069	48.973
Instagram	4.122	5.555



Takipçilerden gelen talep, öneri ve şikâyetleri titizlikle inceleyerek ilgililerine yönlendiriyor ve kısa bir sürede sonuca ulaştırıyoruz.

Sosyal medya hesaplarımız, belediyeye ulaşmak isteyen vatandaşlar için ilk irtibat noktasıdır.

WEB PORTALIMIZ

» www.umraniye.bel.tr

Kurumsal web sitemiz vatandaşlarımızın sitemizde aradıklarına daha kolay ulaşabilmeleri için, kullanıcı dostu interaktif bir arayüze kavuştu. Sitemizin güncellenmesi ve takibi bu yıl da sıkı bir şekilde devam etmiştir. Belediyemizin faaliyetler ve projeleri ile ilgili haber, duyuru ve yazılar tarafımızdan anlık olarak yayına alınmakta ve ziyaretçilerimize her an canlı ve güncel bilgi sunulmaktadır.



Mükellef ve Kentli, çok dinamik bir iletişim noktası hâline getirdiğimiz web sitemizden, her türlü başvuru ve isteğini iletebilmektedir.

Daha önce sitemize entegre olan ancak vatandaşlarımıza iyi hizmet sunabilmek adına spesifik olarak ayırdığımız alt sitelerimizin (Kültür ve Sanat, Video, Tesisler, E-belediye) raporlarının ayrı alınmasına bağlı olarak yıl sonu ziyaret sayımız 2016 yılında 1.513.278'dir.

TOPLU SMS, MMS ve E-POSTA GÖNDERİMİ

Toplu gönderim ve duyurularda ciddi bir iletişim kolaylığı sağlayan SMS gönderim hizmetimiz devam etmektedir.

Umraniye'mize yeni taşınan vatandaşlarımızı, yeni evlenen çiftlerimize ve asker ailelerine de özel SMS gönderimi yapmaktayız.

Ayrıca sistemimize kayıtlı olan e-posta adreslerine de "Aylık Etkinlik Habercisi" gönderilerek vatandaşlarımızın belediyemizdeki etkinliklerden haberdar olmaları sağlanmaktadır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ

KURUM İÇİ HALKLA İLİŞKİLER

- Danışma ve Refakat «
- Çağrı Merkezi «
- Bilgi Edinme Başvuruları «
- BİMER Başvuruları «
- CİMER Başvuruları «
- Çözüm Merkezi «
- Çözüm Postası «

KURUM DIŞI HALKLA İLİŞKİLER

- Esnaf Ziyaretleri «
- STK Ziyaretleri «
- Sabah Programları «

İSTİHDAM MERKEZİ

KENT KONSEYİ

Etkileşim	Gönderi Sayısı	Görüntülenme	Tıklanma	Re-tweet	Beğeni	Yanıt
Twitter	4.974	14.325.605	23.388	171.755	148.133	4.104
Etkileşim	Gönderi Sayısı	Gönderi Erişimi	Beğenme	Yorum	Paylaşım	Yanıt
Facebook	4.001	10.591.576	599.512	23.644	64.489	4.104

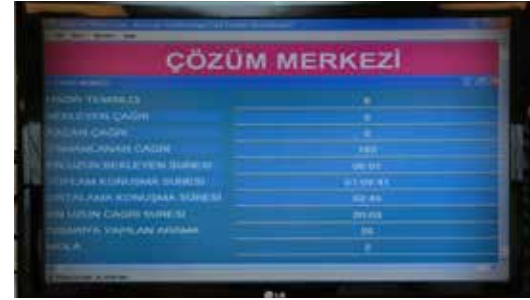


» Çağrı Merkezi



Çağrı Merkezimiz, kuruma erişilebilirliği kolaylaştıran ve 7/24 iletişimi sağlayan "444 9 822" numaralı telefon aracılığı ile vatandaşlarımızdan gelen tüm talep, şikâyet ve önerileri, alanında eğitim görmüş uzman personelimiz tarafından anında kayıt altına alındıktan sonra talep, şikâyet ve önerilerin anlık takibinin yapılabilmesi için vatandaşlara evrak takip numarası verip bu takip numarası ile evraklarını Çağrı Merkezi'nden telefonla, Çözüm Merkezleri'nden yüz yüze, internet üzerinden cozummerkezi@umraniye.bel.tr aracılığı ile takip edilebilmeleri sağlanmaktadır.

Çağrı Merkezimiz, kuruma erişilebilirliği kolaylaştıran ve 7/24 iletişimi sağlayan "444 9 822" numaralı telefon aracılığı ile vatandaşlarımızdan gelen tüm talep, şikâyet ve önerileri, alanında eğitim görmüş uzman personelimiz tarafından anında kayıt altına alındıktan sonra talep, şikâyet ve önerilerin anlık takibinin yapılabilmesi için vatandaşlara evrak takip numarası verip bu takip numarası ile evraklarını Çağrı Merkezi'nden telefonla, Çözüm Merkezleri'nden yüz yüze, internet üzerinden cozummerkezi@umraniye.bel.tr aracılığı ile takip edilebilmeleri sağlanmaktadır.



» Çağrı Merkezi

» 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.

444 9 822 Çağrı Merkezimize 7/24 ulaşan talep, şikâyet ve öneriler, uzman personellerimiz tarafından kayıt altına alınarak ilgili birime yönlendirilmektedir.

» CİMER Başvuruları

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinden müdürlüğümüze yönlendirilen CİMER başvuruları, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 7. Maddesi gereğince, çağrı merkezi personellerimiz tarafından, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme alınmakta, sonuçları hakkında vatandaşlarımıza ve gerekli kurumlara geri bildirim sağlanmaktadır.

» BİMER Başvuruları

Başbakanlık İletişim Merkezinden müdürlüğümüze yönlendirilen BİMER başvuruları, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 7. Maddesi gereğince, çağrı merkezi personellerimiz tarafından, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme alınmakta, sonuçları hakkında vatandaşlarımıza ve gerekli kurumlara geri bildirim sağlanmaktadır.

Çağrı ve Çözüm Merkezi Başvuru Dağılımı	2016
Cevaplanan Çağrı Sayısı	133.375
Telefonla Açılan Kayıt	38.880
İnternetle Açılan Kayıt	8.010
Şahsen Açılan Kayıt	1.942
Bilgi Edinme Yoluyla Açılan Kayıt	532
BİMER Yoluyla Açılan Kayıt	966
CİMER Yoluyla Açılan Kayıt	162
www.sikayetvar.com	51

» Çözüm Merkezi



» Çözüm Merkezi

Çözüm Merkezimiz, hizmeti halkımızın ayağına götürerek vatandaşın zaman kaybetmesini önleyen, güvenilir ve kolay ulaşılabilir bir yönetim anlayışını benimsemiştir. Haftanın 7 günü hizmet veren Çözüm Merkezi personeli 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 bilgileri sorgulama
- Afet Durum Bildirimleri (kar, yağmur, vb.)



» Çözüm Postası

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



KURUM İÇİ HALKLA İLİŞKİLER

Halkla İlişkiler Müdürlüğü; 07/12/2016 tarih ve 2016/161 sayılı Meclis Kararıyla hizmete başlamıştır.

» Danışma ve Refakat Hizmeti



Danışma Birimimiz, belediyemiz hizmet binasına 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 vatandaşlarımız kısa sürede doğru hizmeti almış olmaları sağlanmakta, belediyemizi ziyarete gelen diğer kişileri kurum işleyişi hakkında bilgilendirmektedir.



» Danışma ve Refakat

KURUM DIŞI HALKLA İLİŞKİLER

» Esnaf Ziyaretleri



Ümraniyeli hemşehrileriyle her fırsatta bir araya gelen Başkanımız Hasan Can'ın, vatandaşla iç içe olduğu faaliyetlerden biri olan esnaf ziyaretleri, esnaflarımız ile başkanımızın bir araya geldiği görüşmeler, gerek sahada gerek Başkanlık Makamında yapılmaktadır. Başkanımız bu çalışma kapsamında belediyemize ruhsat başvurusu yapmış faaliyete yeni geçecek olan işyerlerinin açılışlarına da katılım sağlayarak ekonomiyi güçlendirmek adına ilçe esnafının her zaman yanında yer almaktadır.



» Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Ziyaretleri

Başkanımız, Sivil Toplum Kuruluşları temsilcileri ile gerek makamında gerekse belediyemizin düzenlemiş olduğu programlarda bir araya gelmektedir. Ümraniye'de faaliyet gösteren STK'ların ilçemize sosyal ve kültürel açıdan sağlamış olduğu katkılar görüşülerek fikir alışverişi yapılmaktadır.



» Sabah Programları

Düzenlediğimiz periyodik programlar çerçevesinde ilçemizin çeşitli camilerinde sabah namazının ardından vatandaşlarımızla Başkanımızın hasbihal edebileceği ortamlar oluşturulmaktadır. Bu ortamlarda vatandaşlarımıza Belediyemiz tarafından çorba ikramları yapılmakta, ayrıca vatandaşlarımız görüş, düşünce ve taleplerini Başkanımızla paylaşma imkânı bulabilmektedir.



» Sabah Namazı Programı

İstihdam Merkezimiz iş arayan vatandaşlara ve personel arayan firmalara vermiş olduğu desteği sürdürmeye devam etmektedir.

İSTİHDAM MERKEZİ

Müdürlüğümüz 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. Kariyer eğitimleri ve meslekî eğitimler vererek, iş arayan vatandaşlarımızın uygun işlere yönlendirilmeleri sağlanmakta olup, firmaların personel bulmaları adına yürüttüğümüz çalışmalarla, firmaların iş yükünün hafiflemesi ve ülke istihdamına fayda sağlanması amaçlanmaktadır. İstihdam Merkezi, sadece iş ilanı yayınlanan bir platform değil, iş arayanların başvurularının en hızlı ve etkin şekilde gerçekleştirmesini, işverenlerin de en doğru



adaya en kısa sürede ulaşmasını sağlayan hizmetleri sunmaktadır. Yaptığımız teknolojik yatırımlarla İstihdam Merkezi sistemini her geçen gün daha da güçlendirmekteyiz. 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.

Sosyal Belediyecilik anlayışıyla örnek proje ve hizmetlere imza atan belediyemizin, vatandaşlarımızla iletişim noktasında gösterdiği hassasiyetin bir sonucu olarak kurulan İstihdam Merkezimiz, sistemli bir iletişim ağı üzerinden, çalışmalarına devam etmektedir.

KENT KONSEYİ

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.

Belediyeler, kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar. 2016 yılı içinde, Ümraniye Kent Konseyi Başkanı Hüseyin Erdoğan başkanlığında, 12 Yürütme Kurulu ve 2 Genel Kurul gerçekleştirmiştir.

» Kent Konseyi Bilgilendirme Toplantıları

Kent Konseyi çeşitli konularda düzenlenen bilgilendirme toplantılarıyla, kamuoyunu bilinçlendirmeyi hedeflemektedir. 2016 yılında da düzenlediği toplantılarla Ümraniye İştirak Müdürü Yaşar Efiloğlu, Ümraniye Belediyesi Sivil Savunma Birimi Sorumlusu Hakan Kılıç ve Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekimisi Doç. Dr. Kamil Özdiç gibi konusunda uzman konukları ağırlayarak halkın bilgi edinmek istediği konularda direkt yetkililere ulaşmasını sağlamaktadır.



» Kent Konseyi Genel Kurul Toplantısı

Halkla ilişkilere gereken önemi veren Başkanımız, esnaf ve STK'ları ziyaret etmeyi ve makamında ağırlamayı her daim sürdürmüştür.



Kent Konseyi faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi için gerekli destek sağlanmıştır.

» Kıdemli Hemşehriler Meclisi

Kıdemli Hemşehriler Meclisi, Meclis koordinatörü Başkanlığında birçok toplantı gerçekleştirerek kent sorunları hakkında fikir alış-verişinde bulunmuş, halkın sorunlarını dinleyerek çözümler üretme konusunda yardımcı olmuştur. Meclis üyeleriyle beraber Avrasya Maratonuna katılım sağlamış aynı zamanda Demokrasi Nöbetleri için de meydanlarda yerini almıştır.

» Gençlik Meclisi

Gençlik Meclisimiz, kurumsal olarak sağlıklı bir yapılanma ile meclis üyelerinin niteliklerinin geliştirilmesi, kalite yeterlilik ve etkinlik kazanma bütünlüğü içerisinde tüm faaliyetlerini hazırlar ve hayata geçirir.

Gençlik Meclisi, İBB Gençlik Meclisinin düzenlemiş olduğu gençlik buluşmaları toplantılarında Ümraniye'yi temsil etmiştir. Gençlere yönelik hem eğlendirici hem eğitici projeler geliştirmek üzere sık sık toplantılar düzenlemiş ve istişare yapmıştır. Yıl içerisinde Gençlik Meclisi tarafından Türkmen kardeşlerimiz için yardım kampanyalarına ve kan bağıışı yaparak da Kızılay Kampanyasına destek verilmiştir. "Kitabını Al Gel" Projesi başlatılarak 15 Temmuz Şehitler Meydanında kitap dağıtımı yapılmış ve gençler kitap okumaları için teşvik edilmiştir. Bayram öncesi yaşlılar ziyaret edilerek evleri temizlenmiş, duaları alınmıştır. Gençlik Meclisi üyeleleriyle beraber Panorama 1453, Sultan Ahmet Camii, Yerebatan Sarnıcı, Miniaturk ve Feshane gibi kültürel geziler düzenlenmiştir.

» Kadın Meclisi

Kadın Meclisi, düzenlediği toplantılar ile çalışma gruplarını ve komisyonlarını oluşturmuş, bu kapsamda kurulan girişimcilik komisyonu ile birçok proje üstünde istişarede bulunmuştur. Yıl içinde çeşitli söyleşilere katılım sağlayarak, doğudaki ihtiyaç sahiplerine kitap ve giysi gönderilmek üzere yardım ulaştırmış, 'Poşete Hayır' projesine imza atılarak bez poşet kullanımına yönelik bilgilendirilmede bulunulmuştur.



» 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 ilk yardım gibi 14 farklı branşta düzenlenen kurslara üyeleriyle beraber katılım sağlamaktadır. Ayrıca Dönemsel olarak Engelliler Eğitim ve Kültür Merkezinde kariyer sahibi ve alanında uzman kişiler ile moral motivasyon buluşmaları düzenlenmektedir. Engelliler Meclisi üyeleri, 2016 yılı içerisinde çeşitli aktiviteler düzenleyerek bakım evindeki yaşlılarımızı ziyaret etmişler, Avrasya Maratonu'na katılım sağlamış, okçuluk yarışmasında da yerlerini alarak sporda da var olduklarını göstermişlerdir. Engelli bayanlar için dikiş kursu açılarak hanımların kendi kıyafetlerini dikmelerine olanak tanınmıştır.



» Engelli Meclisimiz Avrasya Maratonu'na katılım sağladı.



» Gençlik Meclisimizin Sayın Başkanımızı ziyareti



ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ

İŞYERİ DENETİMLERİ

İşyerlerinde genel emir ve yasakların takibi «
İşyeri ruhsat denetimleri «
Tüketicinin korunması kapsamında yapılan denetimler «
İstirahat ve eğlence yerleri denetimi «

PAZAR YERİ DENETİMLERİ

Pazar yerlerinde genel emir ve yasakların takibi «
Satış yeri faaliyet denetimleri «
Pazarıcı kimlik ve tabela denetimleri «
Tüketicinin korunması kapsamındaki denetimler «
Zabıta mobil pazar yeri çözüm ofisi çalışmaları «
Pazarlardaki diğer muhtelif rahatsızlıkların önlenmesi «
Pazar açma ve kapama saatlerinin kontrolü «

TOPLUM DÜZENİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK DENETİMLER

Seyyar satıcıların önlenmesi «
İşyeri önü işgallerinin önlenmesi «
Sezonluk satış yerlerinin kontrolü «
Çevre ve görüntü kirliliğinin önlenmesi «
Kaçak kazı ve hafriyatın önlenmesi «
Dilencilik önlenmesi «
Araç trafiğine mani malzeme, eşya ve «
materyallerin önlenmesi «
Şehir merkezinde trafik denetleme ekiplerine «
yardım çalışmaları «

GECE DENETİMLERİ

Gece çalışan işyerlerinin denetimleri «
Füzuli işgal, gürültü, kaçak yapı, kazı ve «
hafriyat denetimleri «
Görüntü kirliliğine sebep olan duba afiş vb «
işgallerin kaldırılmasını sağlamak «

RUTİN DIŞI FAALİYETLER

Etkinlik, açılış vb programlarda düzenin sağlanması «
Dini ve milli günlere özel tedbir çalışmaları «
Kurban satış ve kesim organizasyonu «
Olumsuz hava koşullarına yönelik tedbirler «
Bina yıkım ve tahliye işleri «

ŞİKÂYET-TALEP YÖNETİMİ

Müdürlüğe yapılan bizzat başvurular «
Çözüm Merkezi aracılığıyla gelen şikâyet-talepler «
Müdürlüğe telefon ve e-mail aracılığıyla «
gelen şikâyet-talepler «
Sosyal medya üzerinden gelen şikâyet-talepler «

GÜVENLİK BİRİMİ

Belediye ana hizmet binasının güvenliği «
Ek hizmet binalarının güvenliği «