



Zabıta Ekiplerinin çalışmaları neticesinde Çözüm Merkezi aracılığıyla gelen 17.253 adet şikâyet-talep sonuçlandırılmıştır.

ŞİKÂYET-TALEP YÖNETİMİ

Zabıta Müdürlüğü bünyesinde kurulan talep ve şikâyet hattı ve kurulan çözüm merkezi ile Ümraniye halkı sıkıntılarını dile getirmekte ve bu istekler kayda geçirilerek, bölgede bulunan ilgili ekibe bildirilmektedir.

Zabıta Ekiplerinin çalışmaları neticesinde 17.253 adet Çözüm Merkezi şikâyeti sonuçlandırılmıştır. Gelen ve Üretilen Evrak, Dilekçe, Talep, İhbar ve Şikâyetlerinin bu yılki toplamı 27.566 adet olarak tespit edilmiştir.

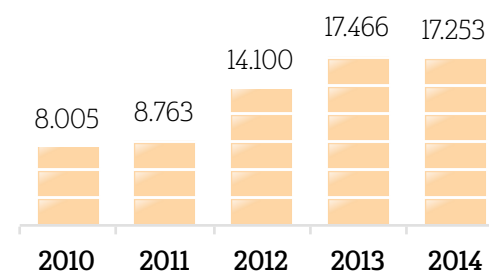
Zabıta Müdürlüğüne gelen vatandaşlarımızın şikâyet-isteği dinlenmiş ve yasal süreç izlenmek suretiyle bu şikâyet ve istekler sonuçlandırılmıştır. Gelen ve Üretilen Evrak, Dilekçe, Talep, İhbar ve Şikâyetlerinin bu yılki toplamı 27.566 adet olarak tespit edilmiştir.

ŞİKÂYET-TALEP VERİLERİ	2014
Çözüm Merkezinden Gelen Şikâyet-Talep Müracaatları	17.253
Müdürlüğe Şahsen/Telefonla Gelen Şikâyet-Talep Müracaatları	1.576
Müdürlüğe Gelen ve İşlemi Yapılan Evrak / Dilekçe	15.312

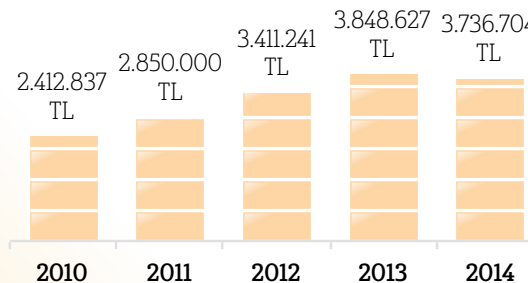
Çözüm Merkezi ve Müdürlüğe gelen şikâyet ve talepler ortalama 1 gün içerisinde sonuçlandırılmış ve şikâyet ilgilisi vatandaşa bilgi verilmiştir.

Yapılan faaliyetler sonucu Belediyemiz bütçesine olan doğrudan katkı 3.736.704 TL 'dir.

Yıllara Göre Çözüm Merkezinden Gelen Şikâyet Talep Sayıları (adet)



Yıllara Göre Faaliyet Geliri (TL)



GÜVENLİK AMİRLİĞİ

Ümraniye Zabıta Müdürlüğüne bağlı olarak 1 Güvenlik Amiri, 6 Güvenlik Memuru, 6 Vardiya Şefi, 190 Güvenlik Personeli ile hizmet yürüten Güvenlik Amirliği 7 gün 24 saat, çalışma sistemi ve üç vardiya şeklinde 29 noktada görev yapmaktadır.

Görev alanları, kurulan kamera cihazlarıyla izlenerek, nöbet noktaları, müştemilatlar ve görev yapan personel sürekli kontrol edilmektedir.

Güvenlik Amirliği; Belediye Başkanlığı Binası, Nikâh Sarayı, Başkanlık Konutu, Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Fen İşleri Deposu, Halil İbrahim Sofrası Aşevi, Park ve Bahçeler Müdürlüğü, Necip Fazıl Kültür Merkezi, Mehmet Akif Kültür Merkezi, Gülden Tüfekçi Kültür Merkezi, Cemil Meriç Kültür Merkezi, Aliya İzzet Begoviç Kültür Merkezi, Namık Kemal Kültür Merkezi, Veteriner İşleri Müdürlüğü, Merkez Garaj, Hekimbaşı Spor Tesisleri, Asfalt Fabrikası, Kütüphaneler-Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Kadın Konuk Evi, Sanatçılar Çarşısı, Dumlupınar Kültür Merkezi, Makine ve İkmal Müdürlüğü ve İkmal Şefliği, Mesire Alanı ve Sosyal Tesisleri, Madenler kültür merkezi, Zübeyde hanım İ.Ö.O Katlı otoparkı, Trafik eğitim parkı, başkan korumaları ve Gündüz görevlileri olarak görev yapmaktadır.

2014 yılında, Belediye Başkanlığı binası ve bağlı birimlerin güvenlik ve koruması özel güvenlik personeli tarafından büyük bir dikkat ve sorumluluk anlayışıyla takip edilmiştir.



Belediye Binası Girişi-Güvenlik Kontrolü

Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü



İŞYERİ AÇMA VE ÇALIŞMA RUHSATI

- İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı İşlemleri
- Hafta Tatili Ruhsatı İşlemleri

DENETİM ÇALIŞMASI

- Genel Denetim
- Ruhsat Müracaatının Yerinde Denetimi
- Şikâyet Üzerine Yapılan Denetimler

RUHSAT İŞLEMLERİNİ KOLAYLAŞTIRMAYA YÖNELİK ÇALIŞMALAR

- İşyeri Envanterinin Çıkarılması
- Adrese Teslim Ruhsat Uygulaması
- Danışma ve Ön Bilgilendirme

ASANSÖR İŞLEMLERİ

- Asansör Tescil Belgesi
- TSE İşbirliğiyle Asansör Periyodik Kontrolü



İşyeri ruhsatı verme sürecinde iyileştirmeler yapılmış, vatandaşımızın ruhsat alımı kolaylaştırılmıştır. 2014 yılında 2.869 sıhhi, 2.444 gayrisıhhi, 245 adet umuma açık olmak üzere toplamda 5.558 işyeri ruhsatı verilmiştir.

İŞYERİ RUHSATLARI



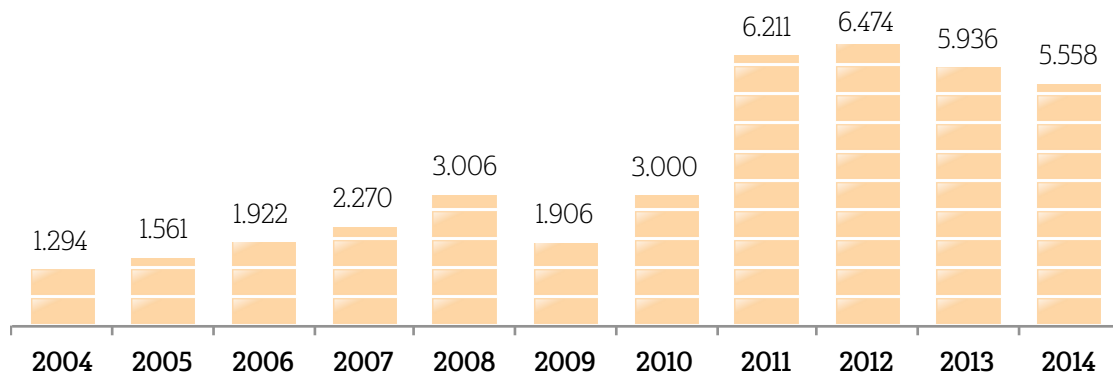
Kamu düzeninin sağlanması ve kaçak işyeri faaliyetinin önlenmesi için işyerlerinin kayıt altına alınmaları gerekmektedir. Bu da işyeri açma ve çalışma ruhsatı ile sağlanır.

Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü; şeffaflık, saydamlık ve hesap verilebilirlik ilkelerini

gözeterek gerçek veya tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak açacakları işyerlerini, 3572 sayılı kanun hükmünde kararnamede değişiklik yapılmasına dair kanun, 394 sayılı Hafta Tatili Hakkında Kanun, bu kanunlara bağlı yönetmelik, tebliğ ve yönergeler, doğrultusunda denetlemek ve ruhsatlandırmak, insan ve yük asansörlerine, 95/16/AT Asansör Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde asansör tescil belgesi düzenlemek ile mükelleftir.

2010 yılı sonunda başlatılan kampanya sonucunda, ilçemiz sınırları dâhilindeki birçok işyeri, büyük oranda ruhsatlandırılarak, kayıt altına alınmış ve rutin denetimler de devam etmiştir.

Yıllara Göre Verilen Ruhsat Sayıları (adet)



İşyerlerine verilen ruhsat sayıları, son dört yılda önemli ölçüde artış göstermiştir.

5.558
işyeri ruhsatı

İlçemizdeki işyerleri; büyük oranda ruhsatlandırılarak, kayıt altına alınmış ve rutin denetimler de devam etmiştir.

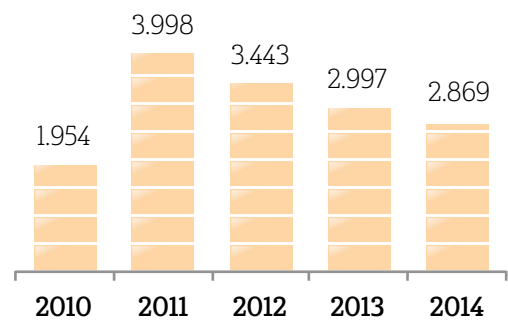
Sıhhi İşyeri Ruhsatları

Çevre ve insan sağlığına risk oluşturma düzeyi düşük olan ve gayrisıhhi işyerleri dışında kalan (bakkal, market, lokanta, kasap, giyim mağazası, her türlü satış, büro vb.) işyerleri bu kapsama girmektedir.

Hizmet standartları kapsamında, işyerini yönetmelikte belirtilen kriterlere uygun hale getiren sıhhi işyerlerine 1 gün içerisinde çalışma ruhsatı düzenlenir.

2014 yılında 2.869 sıhhi işyeri ruhsatı verilmiştir.

Sıhhi İşyeri Ruhsatı



Gayrisıhhi İşyeri Ruhsatları

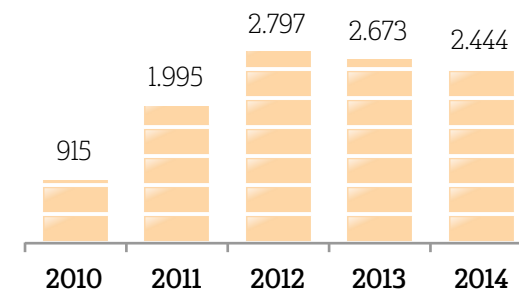
Faaliyeti sırasında çevreye ve insanlara biyolojik, kimyasal, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden az veya çok zarar veren veya vermesi muhtemel olan ya da doğanın ve doğal kaynakların kirlenmesine sebep olabilecek işyerleri bu kapsama girmektedir.

Hizmet standartları kapsamında, işyerini yönetmelikte belirtilen kriterlere uygun hale getiren gayrisıhhi işyerlerine 5 gün içerisinde çalışma ruhsatı düzenlenir.

Yetkili idarelerce alınan kararların müdürlüğü müze tebliği doğrultusunda halk sağlığına ve çevreye etkisi olan bazı işyerlerinin kentin belirli yerlerine toplatılması sağlanmaktadır. (hurda depoları, ikinci el oto galerileri vb.)

2014 yılında 2.444 adet gayri sıhhi işyeri ruhsatı verilmiştir.

Gayri Sıhhi İşyeri Ruhsatı



Umuma Açık İstirahat ve Eğlence Yeri Ruhsatları

Kişilerin tek tek veya toplu olarak eğlenmesi, dinlenmesi ve konaklayabilecekleri (otel, içkili lokanta, bar, sinema, kahvehane, elektronik oyun yerleri, lunaparklar vb.) işyerleri bu kapsama girmektedir.

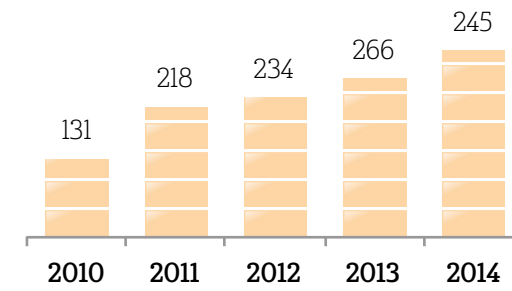
Hizmet standartları kapsamında, işyerini yönetmelikte belirtilen kriterlere uygun hale getirilen umuma açık işyerlerine 30 gün içerisinde çalışma ruhsatı düzenlenir.

Bu tür işyerlerinin ruhsatlandırılması aşamasında, "engelli bireylerin erişilebilirliğine uygun olması" şartı aranmaktadır.

Bu kriterleri taşımayan işyerlerine gerekli işlemler yapılarak, engellilerin erişimine uygun hale getirilmeleri sağlanmıştır.

2014 yılında 245 adet umuma açık işyeri ruhsatı verilmiştir.

Umuma Açık İşyeri Ruhsatı

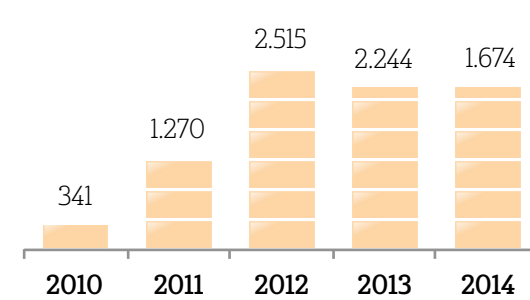


Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatları

Hafta Tatili Ruhsatı 394 Sayılı Hafta Tatili Kanunu çerçevesinde verilmektedir. Kanunda hangi tür işyerlerinin hafta tatilinde açık olabileceği belirtilmiştir.

2014 yılında müracaat eden 1.674 işyerine hafta tatili ruhsatı verilmiştir.

Hafta Tatili Ruhsatı



Ruhsatların İşyerine Teslimi

Hazır hale getirilen İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatları ile Hafta Tatili Ruhsatları geciktirilmeden görevli personelimiz tarafından çerçvelenerek esnafımıza iş yerinde elden teslim edilmektedir.

2014 yılında adrese teslim edilen ruhsat sayısı 6.568 adettir.

Hafta tatillerinde de çalışmak isteyen işyerleri denetlenmiş ve 1.674 işyerine hafta tatili ruhsatı verilmiştir.

Ruhsat alımını kolaylaştırmak amacıyla, ruhsat belgeleri personelimiz tarafından işyerlerine elden teslim edilmektedir.



İlçemizdeki işyerleri, çevre, insan sağlığı ve iş güvenliği açısından düzenli olarak denetlenmektedir.2014 yılında; 31.171 sıhhi, 8.760 gayrisıhhi, 1.048 adet umuma açık olmak üzere toplamda 40.979 işyeri denetimi yapılmıştır.

İŞYERİ DENETİMLERİ

İlçemiz sınırları içerisinde bulunan sıhhi, gayrisıhhi ve umuma açık işyerlerinin denetimleri, saha taraması, mükellef başvuruları, mevcut işyeri dosyalarının rutin denetimleri, çağrı ve çözüm merkezimizden gelen şikâyetlere istinaden yapılan denetimler 2014 yılında da devam etmiştir.

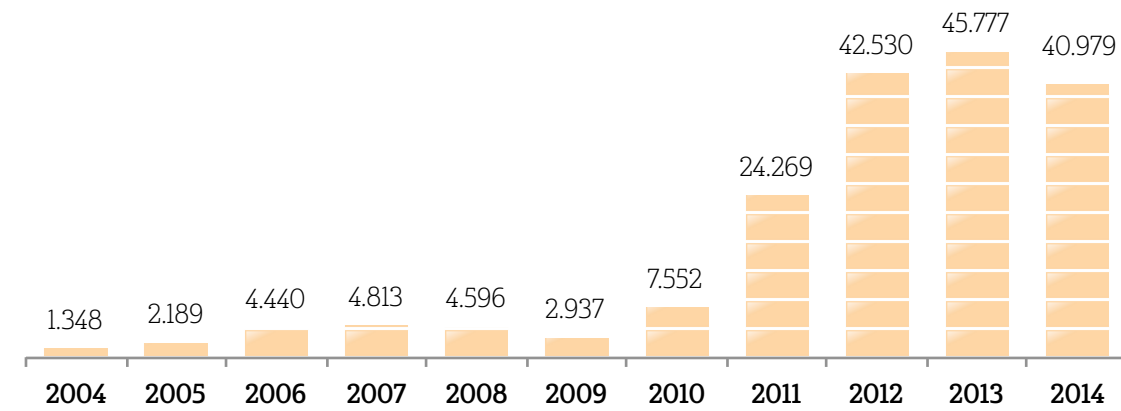
İşyerlerinde faaliyete aykırı hususlar bulunup bulunmadığı, yanıcı, parlayıcı, patlayıcı madde ihtiva eden işyerlerinin şartlarını koruyup ko-

rumadığı, gıda ile temas eden işyerlerinin hijyen şartlarını sağlayıp sağlamadığı gibi hususlar özenle tekrar denetlenmiştir. Ümraniye genelinde sürekli olarak devam eden saha taramaları ile ruhsatsız işyerlerinin tespiti ve denetimi gerçekleştirilmiş, kaçak işyeri faaliyeti minimum seviyeye indirilmiştir.

2014 yılında ilçemizde bulunan işyerlerine 40.979 denetim gerçekleştirilerek yüksek bir performans sağlanmıştır.

YILLARA GÖRE DENETİMLER	2010	2011	2012	2013	2014
Sıhhi İşyeri Denetimleri	4.476	15.216	26.466	30.856	31.171
Gayri Sıhhi İşyeri Denetimleri	2.514	7.980	14.805	13.667	8.760
Umuma Açık İşyeri Denetimleri	562	1.073	1.259	1.254	1.048
TOPLAM	7.552	24.269	42.530	45.777	40.979

Yıllara Göre Yapılan İşyeri Denetim Sayıları



Son dört yılda
153.555 işyeri
denetimi
yapılmıştır.

40.979
işyeri denetimi

Sürekli olarak devam eden saha taramaları ile ruhsatsız işyerlerinin tespiti ve denetimi gerçekleştirilmiş, kaçak işyeri faaliyeti minimum seviyeye indirilmiştir.



Sıhhi İşyeri Denetimleri

Sıhhi işyerleri denetlenirken özellikle gıda ile ilgili olanlar (lokanta, kafeterya, fast-food, büfe vb.) daha sık denetlenerek hijyen koşullarının uygunluğuna önem verilmektedir. Denetimler saha taraması, başvurular ve şikâyetler çerçevesinde teknik personeller tarafından yapılmaktadır. Yapılan denetimlerde mevzuata aykırı bulunan işyerlerinin uygunsuzluklarının giderilmesi sağlanmaktadır.

2014 yılında 31.171 adet sıhhi işyeri denetimi yapılmıştır.



Sıhhi İşyeri Denetimi

Umuma Açık İstirahat ve Eğlence Yeri Denetimleri

Umuma açık istirahat ve eğlence yerleri, internet salonu, kafe, elektronik oyun yerleri, kahvehane v.b yerleri kapsamaktadır. Bu tür işyerleri vatandaşımızın sıklıkla bulunduğu ve vakit geçirdiği yerler olduğundan genel asayiş ve güvenlik yönünden denetimleri son derece titizlikle sürdürülmektedir.

2013 yılı ikinci döneminde yayımlanarak yürürlüğe giren 6487 sayılı Bazı Kanunlar ile 375 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile alkol satışı yapılan yerler ile nargile içimi ve sunumu yapılan yerlere getirilen düzenlemeler neticesinde, "örgün eğitim kurumları ve dershaneler, öğrenci yurtları ve ibadethaneler arasında kapıdan kapıya en az yüz metre mesafenin bulunması zorunludur" şartına istinaden bu işyerlerine "mesafe uygunluk belgesi" verilmeye başlanmıştır.

2014 yılında 1.048 adet umuma açık işyeri denetimi yapılmıştır.

Gayrisıhhi İşyeri Denetimleri

İmalata yönelik faaliyet gösteren çevre sağlığı ve toplum güvenliği için yüksek risk teşkil eden gayrisıhhi işyerlerinin çevre kirliliğine yol açmaması, insan sağlığına ve doğaya zarar vermesi için denetimlere hassasiyet gösterilmektedir. Ayrıca, bu tür işyerlerinin genel güvenlik, iş güvenliği, işçi sağlığı konularındaki yasal düzenlemelere uygun çalışmalarını sağlanmaktadır. Denetimler, teknik personeller tarafından yapılmaktadır.

2014 yılında 8.760 adet gayrisıhhi işyeri denetimi yapılmıştır.



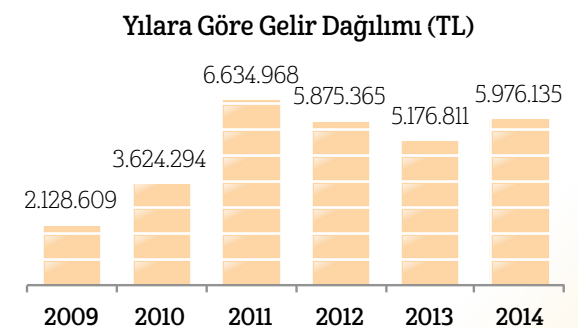
Gayrisıhhi İşyeri Denetimi

Gayrisıhhi işyerlerinin genel güvenlik, iş güvenliği, işçi sağlığı konularındaki yasal düzenlemelere uygun çalışmalarını sağlanmaktadır.

MÜDÜRLÜK FAALİYET GELİRLERİ

2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu gereği müdürlük tarafından gerçekleştirilen ruhsat ve denetim işleri karşılığında harç ve ücret alınmaktadır. Esnafın mali yükümlülüğü düşünülerek 2013 yılında olduğu gibi 2014 yılında da ruhsat harçlarına zam yapılmamıştır.

2014 yılı müdürlük faaliyet geliri 5.976.135 TL olarak gerçekleşmiştir.



%16

2014 yılı müdürlük faaliyet geliri geçen yıla göre %16 artış göstererek 5.976.135 TL olarak gerçekleşmiştir.



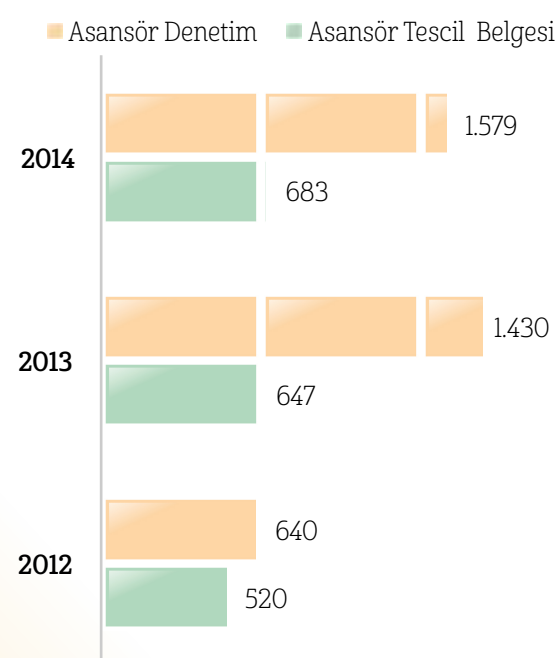
2014 yılında ilçemizde bulunan 683 asansöre tescil belgesi verilirken, 1.579 denetim gerçekleştirilmiştir. TSE standartları teknik ekiplerimiz tarafından önemle takip edilmiştir.

ASANSÖR TESCİL İŞLEMLERİ

95/16/AT Asansör Yönetmeliği gereği ilçemiz sınırlarında bulunan binalardaki mevcut insan ve yük asansörlerinin gerekli tetkik ve kontrolleri yapıldıktan sonra uygun olanlara Asansör Tescil Belgesi verilmektedir. 2013 yılında 647 asansöre tescil belgesi verilmişken 2014 yılında 683 asansöre tescil belgesi verilmiştir.



Yıllara Göre Asansör Tescil Belgesi ve Denetimi (adet)



Asansör Yıllık Kontrolleri

Asansör Bakım ve İşletme Yönetmeliğinin 2011 yılında revize edilmesiyle birlikte asansörlerin yıllık kontrollerinin A Tipi Muayene Kuruluşlarına yaptırılması zorunluluğu getirildiğinden, 2012 yılında ilçemiz sınırlarında bulunan asansörlerin yıllık kontrollerinin yapılması amacıyla Türk Standartları Enstitüsü ile imzalanan protokol, 2014 yılında da yenilenerek devam etmiştir.

01/01/2012 tarihinden itibaren yürürlüğe giren TSEN 81-1+A3 Elektrikli ve TSEN 81-2+A3 Hidrolik Asansörler için yapım ve güvenlik kuralları standardının asansörlerin tasarımından uygulamasına kadar gündeme getirdiği yeni koşullar ve tedbirler teknik personeller tarafından önemle takip edilmiştir.

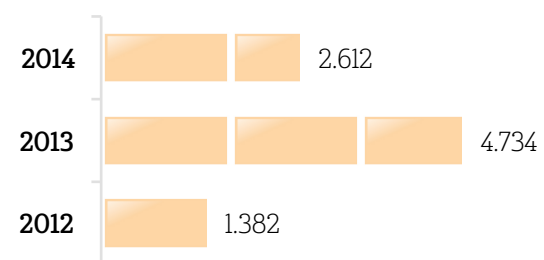
Bu standart ve yürürlüğe giren diğer standartlar ile birlikte "engelliler dâhil erişilebilirliğin geliştirilmesi" uygulamalarına önem verilmiştir.

01/01/2012 tarihi itibarıyla TSEN 81-1/2+A3 Standartlarını uygulamaya başlayan ve 2014 yılında da devam eden kurumumuz belediyeler arasında ilk sıralarda yerini almıştır.

Türk Standartları Enstitüsü tarafından ilçemiz sınırlarında bulunan binalardaki mevcut asansörlere 2.612 kez yıllık periyodik muayene gerçekleştirilmiştir.



Yıllara Göre Periyodik Muayene (TSE)



Türk Standartları Enstitüsü tarafından ilçemiz sınırlarında bulunan binalardaki mevcut asansörlere 2.612 kez yıllık periyodik muayene gerçekleştirilmiştir.

Asansör tescil belgesi verme işlemi ortalama 5 gün içerisinde sonuçlandırılmaktadır.

Veteriner İşleri Müdürlüğü



BULAŞICI (ZONNOZ) HASTALIKLAR İLE MÜCADELE VE REHABİLİTASYON HİZMETLERİ

- Sahipsiz Başiboş Sokak Hayvanlarının Toplanması •
- Hayvanların Muayene Edilmesi •
- Hayvanların Kısırlaştırılması •
- Hayvanların Aşılmasına ve Küpelenmesine •
- Hayvanların Sahiplendirilmesi •

SALGIN HAYVAN HASTALIKLARIYLA MÜCADELE

- Kurbanlık Hayvanların Kayıt Altına Alınması •
- Kurbanlık Hayvanların Sağlık Kontrolünden Geçirilmesi •
- Kurban Kesim Yerlerinin Dezenfekte Edilmesi •

ÇEVRE VE KAPALI ALAN İLAÇLAMA ÇALIŞMALARI

- İBB ile Koordinasyonun Sağlanması •
- Lokal İlaçlama Çalışmaları •

ŞİKAYET VE TALEP YÖNETİMİ