

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

Belediye Başkanlığımız ve birimlerinin, gündelik işlerini yerine getirirken oluşturduğu her türlü dokümantasyonun içerisinde, Kurumumuz ve birimlerinin aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmek amacıyla kullanılan sistem yani Elektronik Belge Yönetim Sistemine(EBYS) geçişinin sağlanması için, Kurumumuz ile Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. arasında BELGENET Elektronik Belge Yönetim Sistemi temin ve BELGENET mobil uygulamasının sözleşmesini imzalamıştır.

Belediye Başkanlığımız, resmi yazışmalarda uygulanacak Esas ve Usuller hakkındaki yönetmelik ve ilgili mevzuat kapsamında bahse konu sistem altyapısını kurmuş, bu sistemin kurulmasında öncelikle Belediye Başkanlığımız ve birimlerindeki bürokratik işlemlerin azaltılması, zamandan, iş gücü ve kırtasiye giderlerinden tasarruf sağlanması ve resmi yazışmalar ile diğer iş ve işlemlerde kâğıt ortamının kaldırılması amacıyla evrak ve bağlantılı belgelerin elektronik ortamda hızlı ve güvenilir bir şekilde işlenmesini temin esas alınmıştır.

İdaremizde elektronik ortamda oluşturulan belgelerde kullanılacak Güvenli Elektronik İmza, (E-İmza) hukuken başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi ifade eder.

Kayıtlı elektronik posta yoluyla kurumumuz EBYS sistemine dâhil edilen yazışmalar, elektronik ortamda hazırlanan resmi

yazışmaların ekleri ile birlikte bir bütünlük oluşturduğunu gösteren E-İmza paketi, ilgili mevzuat uyarınca belirlenen yazışma Teknik Rehberine uygun olan yapıya tabi tutulmaktadır. TÜRKSAT A.Ş. tarafından hazırlanan BELGENET EBYS uygulamasına geçiş sürecinin daha güvenli ve hızlı olması için kurum içi eğitimler ve kurulum tamamlanmış olup bu yıl itibarıyla % 90 oranına ulaşan geçiş ve uyum süreci devam etmektedir.



» EBYS

KURUMSAL ARŞİV BİRİMİ

Birim müdürlüklerinde saklama sürelerini doldurmuş olan her türlü resmi bilgi ve belgenin, Standart Dosya Tasnif Planına göre saklanması, muhafaza edilmesi, diğer müdürlüklerin bilgi ve belge ihtiyaçları doğrultusunda bilginin ve belge akışının sağlanması ve kurum arşivinde de saklama süresini dolduran her türlü resmi bilgi ve belgenin konularına göre Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne (D.A.G.M) gönderilmesi veya imha komisyonu kararıyla imha edilmesi hizmetlerini 3056 Sayılı Başkanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, 3473 Sayılı Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve Yürürlükteki diğer mevzuat hükümlerine göre yürütür. Yukarıda belirtilen iş ve işlemler Kurum Arşivi kalemünde görevlendirilmiş 1 personel ile yapılmaktadır.



Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), teşkilatımızda yazışmalarla ilgili bütün süreçlerin bilgisayar ortamında yapılmasına olanak sağlayan bilgisayar yazılımıdır.



STRATEJİ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ

STRATEJİK PLANLAMA

Stratejik Plan «
Performans Programları «
Performans Raporları «
Performans Esaslı Bütçe «
Faaliyet Raporları «

KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİ

Kalite Hedefleri «
Doküman Takip Sistemi «
İş Süreçleri ve Süreç İyileştirme «
Memnuniyet Araştırmaları «
Görev Tanımları / Yönetmelikler «
Kurumsallaşmaya Dair Çalışmalar «
Kalite İç-Dış Denetimi «
Kamu Hizmet Standartları «
Kamu Hizmet Envanteri «

İÇ KONTROL SİSTEMİ

İç Kontrol Uyum Eylem Planı «
Risk Yönetimi ve İyileştirme «
e-SGB Veri Girişleri «

DIŞ İLİŞKİLER

Kardeş Şehirler «
Temsil ve Tanıtım «

PROJE BAZLI ÇALIŞMALAR

Umut Kütüphanesi Projesi «
Uluslararası Sağlık Turizmi Projesi «
Proje Döngüsü Yönetimi Eğitimi «
Mahalle Tespit Çalışması (MTÇ) «



Stratejik plan, performans programı, performans esaslı bütçe, faaliyet raporu çalışmaları birbirini tamamlayacak şekilde yürütülmektedir.

STRATEJİK PLANLAMA

Stratejik planlama, kuruluşun bulunduğu nokta ile ulaşmayı arzu ettiği durum arasındaki yolu tarif eder. Uzun vadeli ve geleceğe dönük bir bakış açısı taşır. Kuruluşun amaçlarını, hedeflerini ve bunlara ulaşmayı olanaklı kılacak yöntemlerin belirlenmesini gerektirir. Bütçenin stratejik planda ortaya konulan amaç ve hedeflere dayandırılması; kurum içi kaynak tahsislerinin hedefler ve öncelikler bazında dağıtılmasına rehberlik eder. Kamu idarelerinde Stratejik Planlama süreci aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır;

1. Stratejik Plan (...beş yıllık hedefler...)
2. Performans Programı (...yıllık hedefler...)
3. Performans Esaslı Bütçe (...hedefler ile bütçe ilişkisi...)
4. Faaliyet Raporları (...hedefler ve bütçenin uygulama sonuçları...)

Bu bileşenler bize sadece plan yapmayı değil, yapılan planın gerçekçi maliyetler üzerinden uygulamasını ve sonuçlandırılmasını ifade etmektedir. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'na göre; Kamu idareleri, kamu hizmetlerinin istenilen düzeyde ve kalitede sunulabilmesi için bütçeleri ile faaliyet ve proje bazında kaynak tahsislerini; stratejik planlarına, yıllık amaç ve hedefleri ile performans göstergelerine dayandırmak zorundadırlar.

» 2015-2019 Stratejik Planı

2015 yılı ile birlikte yürürlüğe giren Stratejik Planımız, stratejik planlama çalışmalarımıza yön vermektedir.

Planın gerçekçi, uygulanabilir, maliyetlendirilebilir, sade, anlaşılır olması prensiplerinden yola çıkarak tüm müdürlüklerimizde ve üst yönetim düzeyinde çeşitli çalıştaylar yapılarak bir yol haritası ortaya konmuştur. Belediye başkanımızın vizyonu doğrultusunda kurgulanan gelecek tasavvurumuz, kendine özgü bir planlama metodolojisi ile somut hedeflere ve göstergelere dönüştürülmüştür.

Üç temel amaç üzerine inşa edilen 2015-2019 plan çalışması kapsamında 40 hedef oluşturulmuş, her bir hedef için sorumlu birimler atanmıştır.

1. Kentsel gelişimi sağlamak.
2. Toplumsal gelişimi sağlamak.
3. Kurumsal gelişimi sağlamak.

Birinci amaç, şehrin fiziki olarak iyileştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik hizmet ve yatırımları (imar, ulaşım, yapılaşma, sosyal donatı, çevre, park ve yeşil alanlar vb.); ikinci amaç, insanın geliştirilmesine dair hizmetleri (kültür, sanat, eğitim, sağlık, spor, kamu düzeni vb.); üçüncü amaç ise kurumun kendi kapasitesini geliştirmeye yönelik (insan kaynakları, mali kaynaklar, planlama, bilgi teknolojileri, kurumsal ilişkiler, dış ilişkiler vb.) faaliyetleri kapsamaktadır.

Hedefler oluşturulurken belediyenin önümüzdeki beş yıllık dönem için seçtiği "kurumsal öncelikler" ve belediyecilik faaliyetlerini etkileyebilecek paydaş görüşleri dikkate alınmıştır. Hedeflerin her biri için maliyet analizi yapılarak stratejik planın uygulanabilirliği ve bütçe ile uyumu gözlemlenmiştir.

Yeni planımızın diğer bir özelliği ise performans programları ile bir bütünlük içerisinde ele alınmasıdır. Her yıl hazırlanacak olan performans programları beş yıllık planın parçaları olarak kurgulanmıştır.



Yeni dönem Stratejik Plana bağlı olarak belediyemizin 2017 Yılı Performans Programı, Strateji Geliştirme Müdürlüğü koordinesinde tüm müdürlüklerin katılımıyla hazırlanmıştır.

» 2017 Yılı Performans Programı



Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere bağlı olarak belediyemizin 2017 yılı hedeflerinin ve bu hedeflerden sorumlu birimlerin ve diğer kurumsal bilgilerin yer aldığı "2017 Performans Programı"ımız Ocak 2017'dan itibaren yürürlüğe girmiştir. "Kamu İdarelerinde Hazırlanacak Performans Programları Hakkında Yönetmelik"te belirtilen hükümlere uygun olarak hazırlanan performans programımız belediye meclisi onayından geçtikten sonra kitap olarak basılıp tüm birimlere dağıtılmaktadır.

Performans programları, Stratejik Planın yıllık uygulama dilimlerini oluşturmakta, ayrıca bütçenin hazırlanmasına da esas teşkil etmektedir. Bu anlamda performans hedeflerimiz Stratejik Planımızla uyumlu ve bütçeye gerekeceği şekilde oluşturulmuş nitelikte hazırlanmıştır. Hedef tablolarının altında, her hedef için kullanılacak bütçe miktarı belirtilmiştir. Her müdürlüğün amaç, hedef ve bütçesinin yer aldığı performans programlarına ait veriler her ay düzenli olarak Strateji Geliştirme Müdürlüğü'nce takip edilmekte, belli dönemlerde üst yönetime raporlanmaktadır. Altı aylık dönemde ise o yılın gidişatının izlenmesine yönelik "Yarıyıl Performans Raporu" hazırlanmaktadır. Yılsonunda ise yıllık gerçekleştirme raporları hazırlanmaktadır.

» Performans Esaslı Bütçe

Birimlerimiz bütçe hazırlamadan önce "Bütçe Hazırlık Tablosu" gönderilerek bütçelerinin hedefleri ile uyumlu kurgulanmasına rehberlik edilmiştir. Hâlihazırda 2017 bütçesi, belediyemizin 2017 hedefleri ile paralellik arz etmektedir.

» Faaliyet Raporları

Belediyemizde Faaliyet Raporları genel anlamda iki şekilde hazırlanmaktadır. Birincisi kurumun kendi iç işleyişini izlemek üzere aylık ya da haftalık olarak yaptığı raporlama, ikincisi ise yasal bir zorunluluk olarak tüm kamu idarelerinin hazırlamakla yükümlü olduğu yılsonu faaliyet raporlarıdır.

Kamu idareleri tarafından hazırlanan yıllık faaliyet raporları kurumun hesap verme sorumluluğunun bir gereği olarak yasa ile tanımlanmış bir yükümlülüktür. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi Kanunu (41.madde) ve 5393 Belediyeler Kanunu (56.madde) gereği "Kamu İdarelerinde Faaliyet Raporlarının Düzenlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik"te belirtilen formata göre hazırlanmaktadır.

Bir yılda yapılan faaliyet sonuçları ve kullanılan kaynaklara ilişkin bilgileri içeren idari faaliyet raporu Belediye başkanı tarafından, devletin üst kurumlarına, belediye meclisine ve kamuoyuna sunulmakta ve her yıl Nisan ayında belediye meclisinde olağan olarak görüşülerek oylanmaktadır.

Geçmiş dönemlerde olduğu gibi Belediyemizin İdari Faaliyet Raporu Strateji Geliştirme Müdürlüğü tarafından yasal mevzuata uygun olarak hazırlanmış, birimlerimizin faaliyetleriyle ilgili her detaya yer verilmiştir. Ayrıca faaliyet maliyetleri ve gelir-gider dö-kümleri gibi bütçe uygulama detaylarına da Mali Hizmetler Müdürlüğü bölümünde yer verilmiştir.

Genel faaliyetler yanı sıra kapsadığı bütçe dönemine ilişkin bilgileri ve kurumun hedeflerini de içeren 2016 yılı idari faaliyet raporu, tasarım açısından kurumumuzu en iyi temsil edecek şekilde hazırlanmıştır. İçerik açısından ise mevzuatın gerektirdiği her detaya yer verilmiştir. Yönetmelikte belirtildiği gibi faaliyetler sade, anlaşılır bir dille ifade edilmiş; istatistikî veriler düzenli ve konuyla ilişkili olarak verilmiştir. Ayrıca raporda yer alan bilgilerin doğru ve gerçekçi olduğuna dair Güvence Beyanları hazırlanmış, birer örneği raporun son kısmında yayınlanmıştır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

» Kalite Hedefleri

Kalite çalışmalarını daha kapsamlı ve disiplinli yürüterek kurum için önemli bir katma değere dönüştürmek adına Ümraniye Belediyesi ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini TSE'den almayı uygun bulmuştur. Sadece belge almak değil, belgenin gerektirdiği şartların üzerine çıkmayı hedefleyen bir kurum olarak kalite çalışmaları her yıl geliştirilerek devam etmiştir.

Ümraniye Belediyesi'nin stratejik planında üç temel amacından biri "Kurumsal gelişimi sağlamak" şeklindedir. Başarılı ve kalıcı hizmetler ancak güçlü ve kurumsal bir organizasyonla mümkündür. Dolayısıyla bir kamu kurumu olarak kurumsallaşma ve sürekli gelişim halinde olma anlayışı üst yönetimin bir politikası olarak uygulanmaktadır. Kalite belgesi de bu sürece hizmet eden, kurumsal iyileştirmenin bir aracı olarak görülmektedir. Bu yüzden kalite kapsamındaki çalışmalarımız şekilden öte, fayda esasıyla ele alınmakta, bir kurum kültürü oluşturulmaya çalışılmaktadır.

» Vatandaş Odaklılık

Özellikle kalitenin en temel prensiplerinden biri olan "vatandaş (veya müşteri) odaklılık" konusunda kapsamlı çalışmalar yürütülmektedir. Çözüm Merkezi ve Çağrı Merkezi sistematığı içerisinde tek bir yazılım üzerinden bütün birimlere gelen talep ve şikâyetler yönetilmekte, işlem süreleri adım adım izlenebilmektedir. Belediyemizde vatandaşa sunulan tüm hizmetlerle ilgili standartlar oluşturulmuş, bir işin ne kadar zamanda, hangi evraklarla ve kimler tarafından sunulacağı netleştirilmiştir. CRM yazılımına da tanımlanan işlem süreleri, özellikle talep-şikâyetlerin geri dönüş sürelerini kontrol altına almaktadır.

Yine vatandaşın sesini dinleme, beklentilerini alma ve buna göre hizmetlere yön vermek amacıyla 35 mahallede her yıl en az 2 kez memnuniyet/beklenti anketi yapılmaktadır. Vatandaş odaklılık anlamında başkanla vatandaşın kolayca görüşebildiği (haftada iki gün) serbest ziyaret programları da önemli bir işleve sahiptir.

» Hedeflerle Yönetim

Kurumsallaşma ve öğrenen bir organizasyon olma yolunda da kalite çalışmaları aracılığıyla önemli mesafeler alınmıştır. Yıllık eğitim ihtiyaç analizi ve buna göre yapılan eğitimlerimizle personelin günceli yakalamasına katkı sağlanmaktadır.

Kalite çalışmalarının kazandırdığı (mevzuatta da yeri olan) en önemli kültür "hedeflerle yönetim"dır. Kalitenin sekiz temel ilkesinden biri olan hedeflerle yönetim anlamında hem uzun vadeli hedeflerimiz hem de yıllık hedeflerimiz gerçekçi göstergeler aracılığıyla belirlenmekte ve hedef maliyetleri de dahil edilerek kitap olarak kurum hizmetine sunulmaktadır.

Ümraniye Belediyesi olarak Kalite Çalışmaları kapsamında tüm müdürlüklerimiz rol almaktadır. Strateji Geliştirme Müdürlüğü kalite çalışmalarının genel koordinasyonundan sorumlu müdürlüktür. Kalite kapsamına giren çalışmaların belirlenmiş standartlara uygun, zamanında ve yeterli ölçüde yapılmasını sağlamaktadır. Belediyemizde kalite çalışmalarının birçoğu bizzat müdürlüğümüz tarafından yapılmakla beraber bazı önemli çalışmalar diğer müdürlükler uhdesinde yürütülmektedir.

Diğer müdürlükler nezdinde yürütülen kalite çalışmalarının da uygunluğu Strateji Geliştirme Müdürlüğü tarafından takip edilmektedir. Kalite çalışmaları çok boyutlu ve kurumun tamamının dahil olduğu bir süreç olması bakımından her detayı ifade etmek mümkün olmamaktadır. Ancak bazı önemli başlıkları maddeler halinde verebiliriz:

- Uzun vadeli amaç ve hedeflerin kurgulanması, sonuçların izlenmesi ve raporlanması
- Yıllık hedefler, gerçekleştirme raporları (Performans Programı), Dönemsel ve yıllık faaliyetlerin izlenmesi, raporlanması
- Vatandaş ve personel memnuniyet ve beklenti araştırmaları, Vatandaş talep şikâyet yönetimi
- Hizmet standartları, Kurum içi-dışı eğitimler, Doküman yönetim sistemi
- Prosesler, İş akışları, Prosedürler, Talimatlar, Görev tanımları, Yönetmelikler, Kurum içi mevzuat
- Başkan-vatandaş buluşmaları
- Mahalle bazlı sorunların tespiti (tespit-iş planlama-iyileştirme-sorun giderme)
- Düzeltici ve önleyici faaliyetler, İç tetkik, Dış tetkik, Kalite çalışmaları yıllık değerlendirme toplantıları (YGG)

Memnuniyet sonuçları iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilerek düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanmaktadır.

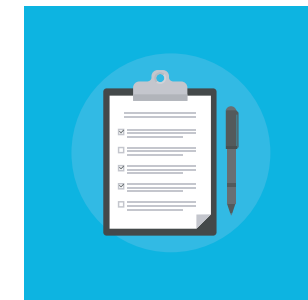
» Memnuniyet Araştırmaları



Hizmet verdiği kitlenin (vatandaşın) ve çalışanların memnuniyetini önemseyen Belediye-

miz, hem kurum içinde hem de kurum dışında memnuniyet ve beklenti ölçümleri yaparak yıllar itibarıyla bir endeks oluşturmayı başarmıştır. Her yıl daha geliştirilerek devam eden memnuniyet ölçümlerimiz belediyemizde artık bir gelenek haline gelmiştir. TS ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapmış olduğumuz memnuniyet araştırmaları sonucunda Belediyemizin hizmetleri yeniden değerlendirilmekte, memnuniyeti sağlayacak şekilde faaliyet planları revize edilmektedir.

Mahalle Bazlı Vatandaş Memnuniyeti: Ümraniye'nin tüm mahallelerinde örneklem yoluyla seçilen vatandaşlarımıza belediyenin hizmetlerinden memnuniyeti ve belediyeden beklentileri sorulmaktadır. Memnuniyetler kadar hizmet verilen kitlenin beklentilerinin de değerlendirildiği araştırmalarımız 35 mahallede 2500-3000 denekle yılda en az 3 kez yapılmaktadır.



Hizmet Bazlı Vatandaş Memnuniyeti:

Belediyemizdeki hizmet çeşitliliğinin artması ile birlikte banko hizmetleri ve özel hizmet alanlarının

memnuniyetinin ölçülmesi ihtiyacı doğmuştur. Hizmetlerin daha kaliteli sunulması adına yapılan çalışmalar kapsamında vatandaşla yönelik 22 hizmet başlığıyla ilgili detaylı memnuniyet ölçümleri yapılmıştır. Bu birimlerde iki binin üzerinde vatandaşla yüz yüze veya telefonla görüşmeler yapılarak hizmetlerin verimliliği sorgulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre iyileştirme (DÖF) çalışması yapılmıştır.

Birimlerarası Uyum Memnuniyeti: Her müdürlüğün diğer müdürlüklerle ilişkilerini değerlendirdiği, kurum içi uyumu analiz eden bir uygulamadır. Kurumların başarısında parçalar arasındaki koordinasyon iş verimliliği ve sonuca yönelik hareket etmek bakımından önemlidir. Bu yüzden her yıl birimler arası uyum ölçümü kapsamında tüm müdürlerimizle anket çalışması yapılmaktadır. Bu anket çalışmasında müdürlükler birbirlerini üç konuda değerlendirmektedir.

- Birimin genel performansından memnuniyet
- İletişim becerilerinden memnuniyet
- Birlikte iş yapma kültüründen memnuniyet

Paydaş Memnuniyeti: İlçemizin değişiminde/gelişiminde rol alan tüm kurum ve kuruluşların görüş/önerileri dikkate alınmaktadır. Bu anlamda diğer kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, sağlık ve eğitim kuruluşları, hatta özel firmaların paydaş olarak belediye hizmetlerinden memnuniyeti ve işbirliği imkânları araştırılmaktadır.

Personel Memnuniyeti: Belediye çalışanlarına ve yöneticilerine uygulanmaktadır. 2016 yılında 30 müdürlüğümüzdeki 907 personelimiz ile anket çalışması yapılmıştır. Araştırma 8 bölümden oluşmaktadır.

İŞ VE ÇALIŞMA ORTAMI İLE İLGİLİ KANAATLAR (Puan)								
Sıra No.		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1	Yapmakta olduğum işi seviyorum	89,8	88,8	88,1	87,4	88,3	89,8	90,0
2	Benden beklenen işler ve sorumluluklar iyi tanımlanmıştır	85,0	83,4	83,3	83,3	85,1	86,6	86,5
3	Eğitim ve deneyimim şu andaki işimi destekler niteliktedir	81,3	78,9	79,8	79,5	85,0	86,0	86,2
4	Yaptığım işle ilgili kendimi geliştirebilmem için işyerinde yeterli imkân sahibim	77,7	76,8	76,0	80,3	81,8	84,0	84,2
5	Çalışma ortamım rahat ve uygundur	83,2	83,5	80,7	85,6	86,2	87,7	88,7
6	Çalıştığım mekânın büyüklüğü ve amaca uygunluğu yeterlidir	78,2	79,2	75,2	88,8	87,3	87,7	88,8
7	Müdürlüğümüzdeki iş arkadaşlarım güvenirim	83,0	81,2	79,7	80,6	81,0	83,2	82,9
8	Müdürlüğümüzde işbirliği hakkındır, bir soruna karşılaştığımızda arkadaşlarım yeterince destek verir	83,2	82,3	81,3	81,4	82,5	84,3	84,5
9	Çalıştığım müdürlüğün çalışma tarzını ve performansını iyi buluyorum	-	-	84,2	86,3	85,7	87,3	87,4
10	Aldığım ücret ve sahip olduğum diğer ekonomik-sosyal imkânlardan genel olarak memnunum	75,7	79,6	78,6	82,1	79,2	83,1	79,0
Genel Kanaat Puanı		82,1	81,6	80,5	83,4	84,2	86,0	85,8

22 farklı hizmetle ilgili **2.454** kişi ile görüşülerek memnuniyet ölçümü yapılmıştır.

11 müdürlük girişinde pano olarak yer alan Hizmet Standartları, web sitemizde 24 alanda sınıflandırılarak yayınlanmıştır.

» Hizmet Standartları

"Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik" çerçevesinde Belediyemiz tarafından vatandaşlara ve kurumlara sunulan tüm hizmetlerle ilgili "Hizmet Standartları" oluşturulmuştur. Hizmet standartlarımız hem web ortamında hem müdürlüklerin girişlerinde pano olarak ilan edilmiştir.

Hizmet standartları her bir hizmetin; nerede, kim tarafından, hangi evraklarla, ne kadar zamanda sunulacağını ifade etmekte, aynı zamanda sorun yaşandığında başvurulacak şikayet mercilerini göstermektedir.



» Görev Tanımları / Yönetmelikler



Belediyemizdeki her bir müdürlüğün hangi faaliyetleri icra edeceği "Görev ve Çalışma Yönetmeliği" ile her bir personelin ne iş yapacağı ve görevlerinin sınırları ise "Görev Tanımları" çalışması ile açıklığa kavuşturulmuştur.

Görev Tanımları çalışmasını yaparken (1) müdürlüğün organizasyon şeması, (2) personel listesi ve özellikleri, (3) müdürlükte kullanılan unvanlar (4) unvanlara göre görev tanımları gibi aşamalar dikkate alınmıştır. Her bir unvana ait görev tanımı oluşturulurken hem o işi yapan personeller ile hem de yöneticilerle müzakere edilmiş, gerçekçi ve faydaya dayalı bir doküman olması sağlanmıştır. Görev tanımı, personelin ne iş yapacağı konusundaki kafa karışıklığını gidermesi; müdür, şef ve personel arasındaki ilişkileri düzenlemesi bakımından önemli bir fonksiyona sahiptir.

2016 yılında yeni bir müdürlük (Halkla İlişkiler Müdürlüğü) ihdas edilmiş, mevcut bazı müdürlükler birleştirilmiş, bazı müdürlüklerde ise isim değişikliği yapılmıştır. Bu hususlara bağlı olarak yönetmelikler revize edilmiş, belediye meclisi onayına sunulmuştur.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

» İç Kontrol Uyum Eylem Planı

İç kontrol, kurumların hedeflerine ulaşmasında makul güvence sağlamak üzere yöneticiler ve tüm personel tarafından gerçekleştirilen bir süreçtir. İç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarının, üst yöneticinin liderliği ve gözetiminde, strateji geliştirme biriminin koordinatörlüğünde ve harcama birimlerinin katılımıyla yürütülmesi gerekmektedir. Bu çerçevede idaremizde de arzulanan hedefleri yerine getirmek için iç kontrol sistemini oluşturmak ve gerek 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nda gerekse de Maliye Bakanlığı tarafından çıkarılan İç Kontrol Standartları Tebliği'nde belirtilen yasal düzenlemelerin gereğini yerine getirmek amacıyla Kamu İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı hazırlanmıştır.

» Risk Yönetimi ve İyileştirme

Stratejik Planımızda belirlenen amaçlara ulaşmak için idaremizi tehdit eden risklerin belirlenmesi ve bu risklere karşı alınacak önlemlerin tespit edilmesi önemli bir husustur. Kaynaklarımızı etkili, ekonomik ve verimli kullanabilmek adına faaliyetlerimizde karşılaşılabileceğimiz riskleri arındırmak; sağlam ve işleyen bir iç kontrol sistemi için önemli etken olacaktır. İç kontrol çalışmaları sırasında idaremizde sağlıklı bir mevcut durum analizi yapılması amaçlanmıştır. Bu nedenle belirlenen birimler için faaliyet bazında risk tespit çalışmaları yapılmış birimlerin risk haritası oluşturulmuştur. Mevcut tespitlerimiz sonucunda bu birimler için iyileştirme raporları oluşturulmuştur. Daha sonra yapılacak çalışmalar ile riskler minimuma indirilecektir.

» E-SGB Veri Girişi

E-SGB, Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanmış kamu kurumlarındaki Strateji Geliştirme Birimlerine ait; kurum, personel, mali hizmetler uzman yardımcılarının eğitimi ve iç kontrol/ön mali kontrol bilgilerinin girildiği, sorgulandığı, raporlandığı ve izleme işlemlerinin yapıldığı bir veri tabanıdır. Müdürlüğümüz tarafından e-SGB'nin idaremizde Maliye Bakanlığının 11.10.2016 tarihli ve 8299 sayılı Genelgesi ve e-SGB Kullanıcı Rehberinde belirtilen esaslar çerçevesinde verilerin tam, doğru ve zamanında sisteme girilmesi sağlanmaktadır.

DIŞ İLİŞKİLER

» Kardeş Şehirlerimiz

Kardeş şehir, şehirler ve belediyeler arasında kurulan uzun vadeli bir ortaklık biçimidir. Bu ortaklıklar kültürel, sosyal, ticari, kalkınma gibi farklı sebeplere dayanmaktadır. Ümraniye Belediyesi'nin üçü yurt dışından, dördü yurt içinden olmak üzere 7 tane kardeş şehri bulunmaktadır.

» Kardeş Şehir İlişkileri

Altıeylül Belediyesi'nden Ümraniye'ye ziyaret;

Balıkesir, Altıeylül Belediyesi ile yapmış olduğumuz kardeşlik protokolünden sonra çeşitli zamanlarda ziyaret ve paylaşımlarımız devam etmiştir.

Ümraniye Belediyesi'nin kardeş şehri olan Altıeylül Belediye Başkanı Zekai Kafaoğlu ve Eski Milli Atlet İsmail Akçay, Belediye Başkanımız Hasan Can'ı ziyaret ederek çeşitli konularda müzakerelerde bulundu.



Kardeş Şehirler İftarda Buluştu;

Kardeş şehirler Ümraniye Belediyesi ve Altıeylül Belediyesi, Balıkesir Altıeylül'de kurulan iftar sofrasında 5 bin kişinin katılımıyla bir araya geldi.

Ümraniye Belediyesi ile kardeş şehri olan Altıeylül Belediyesi arasındaki kardeşlik köprüsü iftar sofrasında birleşti. Plevne Mahallesi'nde düzenlenen iftar yemeğine Altıeylül Kaymakamı Bayram Gale, Ümraniye Belediye Başkanı Hasan Can, Altıeylül Belediye Başkanı Zekai Kafaoğlu, Altıeylül Belediye Meclis Üyeleri, STK temsilcileri, Ümraniye Belediyesi'nden çeşitli temsilciler katıldı.



Kardeşlik Sofrası Kardeş Şehir Fojnica'da;

Ramazan bereketi, Ümraniye Belediyesi'nin kardeş şehri Fojnica'da ve Bosna Hersek'in diğer illerinde yaptığı etkinliklere de yansıyor. Ümraniye Belediyesi gelenekselleşen iftar programlarının 5. yılında; Fojnica ve Kiseljak'taki 5 iftar programında toplamda 1.000 Bosnalı kardeşiyle bir araya geldi.

Fojnica Belediyesi, Fojnica Müftülüğü ve Yunus Emre Enstitüsü'nün de desteğiyle "5. Yılda 5 İftar" programıyla toplamda bin kişilik sofralar kuran Ümraniye Belediyesi Bosna ile olan tarihsel bağlarımızın güçlenmesine katkı sağlamaktadır.



Fojnica Kültür Merkezi'nde Türkçe Eğitimleri;

Ümraniye Belediyesi, 1995 yılında imzaladığı protokolle kardeş şehir olduğu Bosna-Hersek Fojnica Belediyesi'yle kardeşlik bağını pekiştirmek adına gönül köprüleri kurmaya devam ediyor.

Bosna'nın Fojnica şehrinde Ümraniye Belediyesi tarafından yapılmış olan Ümraniye Belediyesi Fojnica Kültür Merkezi'nde Bosnalı çocuk, genç ve yetişkinler Türkçe Dil Kurslarına devam ediyor. Belediyemizin de katkılarıyla geleneksel sanatlarımız konusunda da çeşitli kurslar verilmektedir.

Türkçe eğitimine özel bir önem veren Belediye Başkanımız Hasan Can, Türkçe öğrenmekte başarı gösteren 13 öğrenciyi İstanbul'a davet etti.

Ümraniye Belediyesi'nin katkılarıyla İstanbul'un tarihî-kültürel yerlerini gezip, belediyenin kültür programlarına katılacak olan Bosnalı öğrenciler, belediye binasını da gezdi. Başkan Hasan Can'la kahvaltıda bir araya gelen öğrenciler millî irade, kültür sanat ve belediye faaliyetleri hakkında bilgi aldılar.



Belediyemizin üçü yurt dışından, dördü yurt içinden olmak üzere

7 tane kardeş şehri bulunmaktadır.

Bosna-Fojnica
Bosna-Stari Grad
Filistin-Cebaliye El-Nazlah
Gaziantep-Şahinbey
Balıkesir-Susurluk
Balıkesir-Altıeylül
Hatay-Belen

Avrupa'nın İlk Başörtülü Belediye Başkanı Amra Babiç;

Ümraniye Belediye Başkanı Hasan Can, Bosna Hersek Visoko Belediye Başkanı Amra Babiç'i Başkanlık Makamında misafir etti.

Ziyaretin ardından Başkan Hasan Can, konuklarına Meclis Salonu'nu gezdirdi. Sonrasında misafirler; Çözüm Merkezi, İstihdam Merkezi, Çağrı Merkezi, Halkla İlişkiler ve Santrali gezerek, birimlerin çalışmaları hakkında bilgi aldılar.



Tatarların Geleneksel Bayramı: Sabantuy Bayramı

Sabantuy, genellikle ilkbaharda toprağın ekilmesinin ardından kutlanan Tatarlar'ın geleneksel ve ulusal bayramıdır. Rusya Federasyonu Tataristan Türkiye Temsilciliği ve İstanbul Tatarları İdil-Ural Kültür ve Yardımlaşma Derneği'nin öncülüğünde 22 Mayıs Pazar günü İstanbul'da Geleneksel Tatar Halk Bayramı Sabantuy'da Türkiye'deki Tatarlar dostlarıyla buluştu.

Her yıl geleneksel olarak kutlanan, bu yıl da RF Tataristan Yetkili Türkiye Temsilciliği ve İdil Ural Türkleri Kültür ve Yardımlaşma Derneği tarafından organize edilen, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Ümraniye Belediyesi tarafından desteklenen Büyük Tatar Bayramı Sabantuy, İstanbul'da kutlandı.

RF İstanbul Başkonsolosu Andrey Podelyshev, RF Tataristan Türkiye yetkili Temsilcisi Aydar Gasigullin, İstanbul Vali Yardımcısı Nurullah Kalkancı, İBB Kültür A.Ş. Genel Müdürünü temsilen İdari İşler Müdürü Salih Doğan ve çok sayıda İstanbul'da yaşayan tatar asıllı vatandaşlar katıldı.



Protokol konuşmalarının ardından, Tataristan'dan gelen halk oyunları ekibi gösterileri, ses sanatçıları tarafından konserler ve ayrıca, geleneksel Türk eğlencelerinden halat çekme, yoğurt tepsisinden para bulma yarışması, bilek güreşi ve ata sporu kuraş güreşi yapıldı.

TEMSİL VE TANITIM

» Uluslararası Göç Yönetimi Zirvesi – UCLG - MEWA

Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Orta Doğu ve Batı Asya Bölge Teşkilatınca (UCLG-MEWA), Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi ev sahipliğinde ve 4 gün süren "Uluslararası Göç Yönetimi Zirvesi" düzenlendi. Zirveye Türkiye'nin çeşitli il ve ilçe belediye temsilcilerinin yanı sıra 26 ülkeden 300 yetkili olmak üzere 500'e yakın kişi katıldı. Ümraniye Belediyesi olarak da zirveye katılım sağlandı.

Kamu kuruluşları, yerel yönetimler ve göç üzerine çalışmalar yapan sivil toplum kuruluşlarının bir araya geldiği "Göç Yönetiminde Yerel Düzeyde Koordinasyonu Güçlendirme Çalıştayı"nda kamu ve sivil toplum kuruluşları arasında yerel düzeyde işbirliğinin ve diyalogun geliştirilmesi amaçlanmıştır.

» Marmara Belediyeler Birliği – Yerel Diplomasi ve İşbirliği Platformu Toplantısı

Marmara Belediyeler Birliği (MBB) üye belediyelerinin Dış İlişkiler, AB ve Proje Müdürlüklerinden oluşan MBB Yerel Diplomasi ve Uluslararası İşbirliği Platformunun 2016 yılı toplantısı İstanbul'da yapıldı.

Toplamda 27 belediye ve kurumdan temsilcinin katılımıyla gerçekleşen toplantıda temel olarak yerel diplomasi ve proje yönetimi konusunda yerel yönetimler arasında koordinasyon ve işbirliğinin sağlanması ile deneyim ve tecrübe paylaşımına yönelik grup çalışmaları yapılmıştır.

PROJE BAZLI ÇALIŞMALAR

» Umut Kütüphanesi Projesi

Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan "Umut Kütüphanesi Projesi" İstanbul Kalkınma Ajansı Bağımlılıkla Mücadele Mali Destek Programı kapsamında destek almaya hak kazanmıştır. Proje ile bireylerin konu ile ilgili sağlıklı bir biçimde bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi, bu yolla kurumların mücadelesini daha etkin kılınması, bağımlılık geliştirme riskinin yüksek olduğu ergenlik dönemindeki gençler basta olmak üzere, sosyal çevrelerine ve bu gruplara hizmet sağlayanlara yönelik önleyici faaliyetler geliştirilmesi, risk grubundaki kişilere bağımlılık konusunda toplumsal algıyı belirleyen kurumların koordinasyonu sağlanarak bütünsel bir yaklaşımla sorunun çözümüne katkı sağlanması hedeflenmektedir.



» Öğretmen Eğitimleri

Proje hedef grupları içerisinde; öğrenciler, aileler, rehber öğretmenler, muhtarlar, imamlar, okul aile birliği başkanları, STK temsilcileri, antrenörler bulunmaktadır.

Proje kapsamında;

- Bireylerin bağımlılıkla ilgili sağlıklı bir biçimde bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi

- Bağımlılık geliştirme riski yüksek olan gruplara ve hizmet sağlayanlara yönelik önleyici faaliyetler geliştirilmesi

- Toplumsal algıyı belirleyen kurumların koordinasyonunun sağlanması hedeflenmiştir.



» Kanaat Önderleri Semineri

» Proje Döngüsü Yönetimi Eğitimi



Proje Döngüsü Yönetimi (PCM), Ümraniye Belediyesi'nin birimlerinde görev alan personelin, çalışma alanlarıyla ilgili proje geliştirme kapasitesinin artırılması, alternatif oluşturma, çözüm üretme konusunda daha proaktif olmalarının sağlanması konusunda yapılan bir paket eğitimidir.

Bu doğrultuda; eğitim alan personelin hem mevcut faaliyetlerde sistematik bir bakış açısı geliştirebilmesi, hem de yeni çalışmalarda proje döngüsü yaklaşımını kullanabilmeleri amaçlanmıştır. Nihai olarak katılımcı grupların, ulusal/uluslararası/yerel olmak üzere her düzeyde ihtiyaca yönelik proje tasarlama, yazım, uygulama ve ölçme değerlendirme süreçlerine yönelik bilgi ve becerilerinin geliştirilmesinin desteklenmesi eğitimin temel kazanımı olarak ele alınmıştır.



PCM eğitimlerine, belediye personellerinin yanı sıra Ümraniye Kent Konseyinden ve çeşitli Sivil Toplum Kuruluşlarından katılım sağlandı. PCM eğitimleri üç farklı gruba uygulandı ve 3 hafta boyunca devam etti.



» Entegre Sağlık Hizmetleri ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi

Ümraniye Belediyesi ve İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğinin proje ortağı olarak yer aldığı, Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi tarafından, İstanbul Kalkınma Ajansı "Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programına" başvuru yapıldı ve hibe desteği almaya hak kazandı.

Projenin amacı; sağlık turizmi odaklı entegre sağlık hizmet çeşitliliğinin geliştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması, teknoloji odaklı hizmet erişilebilirliğinin yükseltilmesini destekleyerek İstanbul'un uluslar arası sağlık turizmi alanında küresel çekim merkezi haline gelmesine katkı sağlamaktır.

Proje ile hedeflenen; Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin sağlık turizmi odaklı hizmet çeşitliliği ve fiziksel altyapısının güçlendirilmesini sağlamak.



-Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin sağlık turizmine yönelik hizmetlerini uluslararası standardizasyonlarla eş güdümlü hale getirerek nitelikli sağlık turizmi hizmetlerini sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmak.

-İstanbul Anadolu yakasında sağlık turizmi potansiyelinin gelişmesine katkı sağlamak.

-İstanbul'da sağlık turizmi hizmetleri vasıtasıyla diğer turizm servislerinin gelişmesine katkı sağlamak.

-Ümraniye yerelinde sağlık turizmi hizmet kapasiteni geliştirerek, ilçede turizm odaklı ekonomik bir modelin oluşturulmasına destek olmaktır.



» Mahalle Tespit Çalışması

Mahalle Tespit Çalışması; ilçemizin tüm cadde ve sokaklarının müdür, şef ve görevlendirilen personellerimiz tarafından incelenmesi, problemlerin tespit edilip standart formlara işlenmesi, fotoğraflanması ve buradan elde edilen verilerin mahalle ve sokak bazlı raporlanmasıdır.

Çalışma üç aşamadan oluşmaktadır: (1) Sahada tespit çalışması, (2) İş analizi ve planlama, (3) Sonuç takip ve raporlama.

İlkini 2007 yılında yaptığımız tespit çalışmalarından verimli sonuçlar elde edilmesiyle sonraki yıllarında da çalışma devam ettirmiştir.

Tüm müdürlerimizin rol aldığı çalışmada 3225 sokak yerinde incelenmiş ve fotoğraflanmıştır. Önceden hazırlanan kontrol listeleri ile sokaklarla ilgili asfalt, kaldırım ve çevre temizlik başta olmak üzere onlarca konuda değerlendirme yapılmıştır. İyi-orta-kötü gibi standart değerlendirmeler yanı sıra açık uçlu değerlendirmeler de yapılarak muhtemel tüm problemler çalışma kapsamına alınmıştır.

Bu çalışmadan elde edilen veriler mahalle ve sokak bazlı raporlanmış, belediyenin tüm yöneticilerinin olduğu bir toplantıda sonuçlar görüşülmüştür.

Çalışma sonucunda elde edilen sorunlar ve tespitlerle ilgili çözüm planları oluşturulmuş, her bir sorunun çözümü için belirli süreler tayin edilmiştir. Tüm sorunlar önceden belirlenen sürelerde giderilmiş ve görselleriyle birlikte raporlanmıştır.

Sokak Adı	Yol Durumu	Asfalt Durumu	Kaldırım Durumu	Diğer Durumlar
1. Sokak	İyi	Orta	Kötü	Yanlış boyama
2. Sokak	Orta	İyi	Orta	Yanlış boyama
3. Sokak	Kötü	Orta	İyi	Yanlış boyama
4. Sokak	İyi	Orta	Kötü	Yanlış boyama
5. Sokak	Orta	İyi	Orta	Yanlış boyama
6. Sokak	Kötü	Orta	İyi	Yanlış boyama
7. Sokak	İyi	Orta	Kötü	Yanlış boyama
8. Sokak	Orta	İyi	Orta	Yanlış boyama
9. Sokak	Kötü	Orta	İyi	Yanlış boyama
10. Sokak	İyi	Orta	Kötü	Yanlış boyama



BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ

SİSTEM / AĞ / GÜVENLİK ALTYAPISI

SUNUCU / İSTEMCİ / AĞ AYGITLARI BAKIM VE ONARIM HİZMETLERİ

WEB TABANLI HARİTA UYGULAMALARI

E-BELEDİYE HİZMETLERİ

TEKNİK DESTEK VERDİĞİMİZ WEB PORTALLARIMIZ

DİĞER HİZMETLER