



Ümraniye Belediyesi, ÜSTEMEB Projesinin uygulanmasıyla birlikte entegre ve tümleşik şekilde süreç yönetimi yaparak, internet ve çeşitli mobil ortamlarda hizmetlerine erişim imkanı sunmaya başlamıştır.

Sosyal ve kültürel etkinlikler, projeler, açılışlar ve belediye ile ilgili haberleri sosyal medya hesaplarında paylaşarak, vatandaşların daha kısa zamanda bu bilgilerden haberdar olması sağlanmaktadır. Belediyenin hizmet ve faaliyetlerinin hızlı bir şekilde duyurulmasıyla beraber, takipçilerden gelen istek ve düşüncelerle kurum ve hizmetler daha seri geliştirilmektedir.



Kullanıcı topluluğunun sağlıklı büyümesi sağlanarak, kullanıcı gruplarındaki tartışmalara yapıcı ve keyifli bir şekilde yön verilmektedir.



Ümraniye Süreç Temelli Mobil ve Etkin Belediye Projesi (ÜSTEMEB)



2013 yılı Ocak ayında başlatmış olduğumuz, proje kapsamında öngördüğümüz sürede tüm uygulamalarıyla birlikte yılsonu itibariyle tamamladığımız ve 2014 yılında devreye aldığımız projenin uygulamaya geçilmesiyle birlikte, Ümraniye Belediyesi entegre ve tümleşik şekilde süreç yönetimi yapabilen, internet ve çeşitli mobil ortamlarda hizmetlerine erişim imkanı sunmaya başlamıştır.

Proje Kapsamında tamamlanan ve devrede olan çalışmalar:

- Süreç Uygulamaları ve u.KBS Platinum (Devreye alma süreci devam etmektedir)
- Dijital Arşiv Entegrasyonu.
- Bilgi Duvarları Projesi.
- BI ve İş Zekası Uygulamaları.
- E-Devlet Uygulamaları ve Entegrasyonu.
- E-Belediye Uygulamalarının Geliştirilmesi.
- Mobil Görevlerim Panelinin Devreye Alınması.
- Mobil Ödeme İşlemleri ve Sahaya Taşınması.
- Mobil Vatandaş Uygulamaları (Akıllı Telefon ve Tabletler)
- Kiosk Uygulamaları Aracılığıyla Belediye Hizmetlerinin Sunulması
- Sanallaştırma ve Replikasyon İşlemleri.



ÜSTEMEB Projesi ile birlikte Dijital Arşiv Entegrasyonu çalışmaları da yürütülmektedir.

Kiosk uygulamaları aracılığıyla vatandaşımıza belediye hizmetlerine erişim imkanı sağlanmıştır.

Strateji Geliştirme Müdürlüğü



STRATEJİK PLANLAMA

PERFORMANS PROGRAMLARI

- Performans Programları
- Performans Raporları
- Performans Esaslı Bütçe

FAALİYET RAPORLARI

- Aylık Faaliyet Raporları
- Dönemsel Faaliyet Raporları
- Yıllık Faaliyet Raporları

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- Kalite Hedefleri
- Doküman Takip Sistemi
- Veri Akış Sistemi
- İş Süreçleri ve Süreç İyileştirme
- Görev Tanımları / Yönetmelikler
- Kurumsallaşmaya Dair Çalışmalar
- Kurum İçi Memnuniyet Ölçümleri
- Vatandaş Memnuniyet Ölçümleri
- Paydaş Memnuniyet Ölçümleri
- Kalite İç Denetimi
- Kalite Dış Denetim

KAMU HİZMET STANDARTLARI

- Hizmet Envanteri
- Hizmet Standartları İyileştirme

MAHALLE TESPİT ÇALIŞMASI

- Saha Çalışması
- İş Analizi ve Planlama
- Sonuç Takip ve Raporlama



Beş yıllık dönemi kapsayan yeni Stratejik Planımız 30 Mart 2014 Yerel Seçimlerinin hemen akabinde hazırlanmış, meclis onayından sonra yürürlüğe girmiştir.

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 dayandırılmasına; kurumiçi kaynak tahsislerinin hedefler ve öncelikler bazında dağıtılmasına rehberlik eder.

Kamu idarelerinde Stratejik Planlama süreci aşadaki 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 uygulanmasını ve sonuçlandırılmasını ifade etmektedir.

Belediyemizde stratejik planlama çalışmaları bu bileşenlerle birlikte ele alınmakta ve dört unsur birbirini tamamlayacak şekilde uygulama yapılmaktadır.

2015-2019 STRATEJİK PLANI

Belediyemizin mevcut plan dönemi 2014 yılı itibarıyla sona erdiğinden yeni beş yıllık dönem için planlama çalışmaları

30 Mart 2014 Yerel Seçimlerinin hemen ardından başlatılmıştır. Yeni seçim dönemiyle beraber yeni bir heyecanla belediyemiz gelecek kurgusunu tüm ayrıntılarıyla ortaya koyacağı yeni stratejik plan çalışmasının hazırlıkları titizlikle yürütüldü.

Planın gerçekçi, uygulanabilir, maliyetlendirile-

bilir, 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 özgür 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, par 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 belediyeçilik faaliyetlerini etkileyecek paydaş görüşleri dikkate alınmıştır. Hedeflerin her biri için maliyet analizi yapılarak stratejik planın uygulanabilirliği ve bütçe ile uyumu gözetilmiştir.

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.



2015 YILI PERFORMANS PROGRAMI



Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere bağlı olarak belediyemizin 2015 yılı hedeflerinin ve bu hedeflerden sorumlu birimlerin ve diğer

kurumsal bilgilerin yer aldığı "2015 Performans Programı"ımız Ocak 2015'ten 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 gerekçe oluşturacak 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. Yıllonda ise yıllık gerçekleştirme raporları hazırlanmaktadır.

Performans Esaslı Bütçe

Birimlerimiz bütçe hazırlamadan önce "Bütçe Hazırlık Tablosu" gönderilerek bütçelerinin hedefleri ile uyumlu kurgulanmasına rehberlik edilmiştir. Hâlihazırda 2015 bütçesi, belediyemizin 2015 hedefleri ile paralellik arz etmektedir.

FAALİYET RAPORLARI

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 onaylanmaktadır.

Onaylanan rapor belediyenin web portalında yayınlanmakta ve birer örneği Sayıştay'a ve İç İşleri Bakanlığı'na gönderilmektedir. Belediyemiz tarafından hazırlanan yıllık faaliyet raporları internet sitemizde yayınlanmıştır ve birer kopyası ilgili üst mercilere gönderilmiştir.

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 dökümleri 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 2014 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 konuşulabilir şekilde sunulmuştur.





KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite çalışmalarını daha kapsamlı ve disiplinli yürütmek adına Ümraniye Belediyesi olarak TSE'den belge alınması karı verilmiştir. Hazırlık çalışmalarından sonra Türk Standartları Enstitüsü'ne belge müracaatı yapılmış ve TSE tarafından belgelendirilmiştir.

Bu süreçte öncelikle, Müdürlüklerimizin Kalite yönetim sistemi kapsamındaki eksiklikleri giderilmeye çalışılmış ve Kalite Yönetim Sisteminin mevzuatı olarak bilinen Kalite El Kitabı güncellenmiştir. Bu kapsamda Prosedürler ve prosesler ele alınarak revize edilmiştir. Müdürlüklerimize ait görev tanımları faaliyet alanlarına göre tekrar gözden geçirilmiştir. Müdürlüklerimizde görevli "Kalite Temsilcisi" personellere eğitim verilmiş ve birimlerdeki eksiklikler giderilmesi sağlanmıştır.

Vatandaş odaklı hizmet anlayışının yerleşmesini sağlamak üzere düzenli memnuniyet ve beklenti araştırmaları yapılmış, buradan çıkan sonuçlara göre hizmetler gözden geçirilmiştir. Diğer taraftan vatandaş şikayet ve taleplerinin karşılanması için her bir şikayet türü için geridönüş süreleri belirlenerek zamanında vatandaşa dönüş yapılması sağlanmıştır.



30.05.2014 / Çalıştay



15.05.2014 / İş Akışları Eğitimi

İç Tetkik

TS ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'nin tüm gerekleri yıl boyunca uygulanmakta, bu uygulamalar ara dönemlerde ve yıllık olarak denetime tabi tutulmaktadır. 32 müdürlükteki tüm denetimler Strateji Geliştirme Müdürlüğü'nün uzman personelleri tarafından yapılmaktadır. Bu denetim hem kalite ve verimliliğin denetimi aynı zamanda dış denetim için de hazırlık mahiyetindedir. İç denetimde elde edilen bulgular belirli bir formatta rapor edilmekte, belirli temrinlerde giderilmesi sağlanmaktadır.

Dış Tetkik

Belediyemiz TSE tarafından belgelendirilmiş bir kurum olarak her yıl TSE baş denetçileri tarafından denetime tabi tutulmaktadır. Belgeyi almaya hak kazanmış bir kurum olan Ümraniye Belediyesi, kalitenin sürdürülebilirliğine de önem vermektedir. Bu anlamda dış denetimleri bir eğitim, öz eleştiri gibi algılayan üst yönetim, bulguların zamanında iyileştirilmesi konusunda da öncülük etmektedir.

2014 yılında yapılan TSE denetiminde tüm birimlerimiz ve faaliyetlerimiz denetlenmiş,

belge şartlarının sağlandığı sonucuna varılmıştır. Ancak iyileştirilmesi gereken bazı bulgular TSE uzmanları tarafından rapor edilmiş, verilen sürelerde bu iyileştirmeler Strateji Geliştirme Müdürlüğü rehberliğinde yapılmıştır.

MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARI

Hizmet verdiği kitlenin (vatandaşın) ve çalışanların memnuniyetini önemseyen Belediyemiz, 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 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapmış olduğumuz memnuniyet araştırmaları sonucunda Belediyemizin hizmetleri yeniden değerlendirilmekte, memnuniyeti sağlayacak şekilde faaliyet planları revize edilmektedir. Belediyemizde memnuniyet ve beklenti ölçümleri iki kategoride planlanmaktadır.

Belgelendirme süreci boyunca yapılan denetimler ve görüşmeler ile birlikte Belediyemizin kalite odaklı yönetim anlayışı Türk Standartları Enstitüsü (TSE) denetçilerinden tam not almıştır.

Genel Memnuniyet Ölçümleri

Ümraniye'nin tüm mahallelerinde örneklem yoluyla seçilen kişilere belediyenin hizmetlerinden memnuniyeti ve belediyeden beklentileri sorulmaktadır. Memnuniyetler kadar hizmet verilen kitlenin beklentilerinin de derlendirildiği araştırmalarımız 35 mahallede 2500-3000 denekle yılda en az 3 kez yapılmaktadır. Ayrıca İlçemizin değişiminde/gelişiminde rol alan tüm kurum ve oluşumların 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.

Kurum İçi Memnuniyet Ölçümleri

Bir gelenek haline gelen kurum içi memnuniyet ölçümlerimiz yedi kategoride uygulanmakta ve değerlendirilmektedir:

Çalışan Memnuniyeti: Belediye çalışanlarına ve yöneticilerine uygulanmaktadır.

Birimler Arası 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 yapılmaktadır.

Yüz-Yüze Hizmet Alan Vatandaş Memnuniyeti: Belediyeye gelerek yüz yüze hizmet alan vatandaşlara, muhatap olduğu birim ve personelden memnuniyeti sorulmaktadır.

Bilgievleri Kullanıcı Memnuniyeti: Bilgi evlerimize üye çocuklara telefonla yapılan anket türüdür.

Meslek Kursları Memnuniyeti: Meslek edindirme kurslarımızdan her yıl 1000 kişi mezun olmaktadır, onlara verilen hizmetlerin kalitesi ve memnuniyeti bu kategoride değerlendirilmektedir.

Etkinlik Memnuniyeti: Kültürel etkinliklerden katılımcıların memnuniyetini ifade etmektedir.

Sosyal Yardım Hizmetleri Memnuniyeti: Belediyemizden aynı ve nakdi yardım alan 1. Derece,

2. Derece ve 3. Derece mağdur vatandaşların aldığı yardımlardan memnuniyeti değerlendirilmektedir.

Nikah Sarayı Memnuniyeti: Nikah sarayımızda evlenen çiftlere telefonla uygulanan anket türüdür. Nikah sarayındaki tüm hizmetlerin sorgulandığı anket uygulamasında hafta sonu ve hafta içi nikah memnuniyetleri ayrı raporlanmaktadır.

| Kategori | Memnuniyet Ölçümü | Oran | Oran | Oran | Oran | Oran |
|--|-------------------|------|------|------|------|------|
| 1. Toplamda bildiğinizi biliyor musunuz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 2. Beklenen hizmetleri aldığınızdan memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 3. İşlem ve hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 4. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 5. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 6. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 7. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 8. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 9. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 10. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 11. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 12. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 13. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 14. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 15. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 16. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 17. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 18. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 19. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 20. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 21. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 22. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 23. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 24. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 25. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 26. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 27. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 28. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 29. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 30. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 31. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 32. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 33. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 34. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| 35. Çalışanlar ile ilgili hizmetlerinizden memnuniyetli misiniz? | Kabuliyet | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |

GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİKLERİ



Görev ve çalışma yönetmeliği, Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre hazırlanmakta ve Belediye Meclisinin onayına sunulduktan sonra uygulamaya konulmaktadır.

2014 yılında faaliyete geçen yeni üç müdürlüğün kurulmasıyla bazı müdürlüklerin ve birimlerin görev alanlarında değişiklik olmuştur. Yeni kurulan Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü, Tesisler Müdürlüğü ve Spor İşleri Müdürlüğü'nün görev ve çalışma yönetmelikleri hazırlanmış, bunun yanı sıra görev alanlarında değişik olan Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Destek Hizmetleri Müdürlüğü, İşletme ve İştirakler Müdürlüğü'nün yönetmelikleri ve teşkilat yapıları revize edilmiştir.

Bu güncellemeler yapılırken birimlerin organizasyon yapıları ve görev dağılımları yeniden tartışmaya açılmakta ve her işin bir sahibi/sorumlusu olacak şekilde yönetmeliklere yansıtılmaktadır.

Memnuniyetler kadar hizmet verilen kitlenin beklentilerinin de derlendirildiği araştırmalarımız 35 mahallede 2500-3000 denekle yılda en az 3 kez yapılmaktadır.

Tüm müdürlüklerimizin ve şefliklerimizin "görev tanımları" belli bir format dahilinde hazırlanmış, belli dönemlerde de güncellenmiştir.

Denetimleri bir iyileştirme fırsatı olarak göre belediyemiz, denetimlerde elde edilen olumsuzlukların giderilmesine öncelik vermiştir.

Ümraniye Belediyesi'nin YÖNETİM SİSTEMİ, ISO 9000 standartlarına göre TSE tarafından belgelendirilmiştir.

