

HALKLA İLİŞKİLER YÖNETİMİ

Kurum içi ve kurum dışı halkla ilişkilerin koordinasyonu, Kent Konseyi ve katılımcı yönetim uygulamaları ile istihdam merkezinin yönetimi Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

Halkla İlişkiler Müdürlüğü Bütçe Giderleri (TL)		2023 Başlangıç Ödeneği	2023 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01	Personel Giderleri	2.276.000,00	2.444.401,53	107,40%	24,44%
02	SGK Devlet Primi Giderleri	230.000,00	234.166,49	101,81%	2,34%
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	7.044.000,00	5.924.236,58	84,10%	59,24%
06	Sermaye Giderleri	450.000,00	54.000,00	12,00%	0,54%
Toplam		10.000.000,00	8.656.804,60	86,57%	



A7.H1. STRATEJİK HEDEF

Vatandaş ve belediye ilişkilerini teknoloji ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.

Kurum İçi Halkla İlişkiler

► **Çağrı Merkezi Hizmetleri:** Çağrı Merkezimiz, kurumumuza erişilebilirliği kolaylaştıran ve 7/24 iletişimi sağlayan "444 9 822" numaralı Çözüm Merkezi hattımız üzerinden hizmet vermektedir. Hattımızı arayan vatandaşlarımız tarafından iletilen tüm talep, şikâyet ve öneriler alanında eğitim görmüş uzman personellerimiz tarafından takip numarası verilerek kayıt altına alınmaktadır. SMS olarak iletilen takip numaraları ile vatandaşlarımız Çözüm Merkezimizden yüz yüze, Çağrı Merkezimizden telefonla ya da web sitemiz aracılığıyla başvurularının takibini yapabilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları Çağrı Merkezimiz tarafından kısa mesaj (sms) ya da e-posta yolu ile vatandaşlarımıza bildirilmektedir.

Vatandaş Başvuru Dağılımı	Adet
Cevaplanan Çağrı Sayısı	178.351
Telefonla Açılan Kayıt	84.052
E-posta Yoluyla Kayıt	4.434
Web Sitesi Yoluyla Açılan Kayıt	5.581
Şahsen Açılan Kayıt	1.922
Bilgi Edinme Yoluyla Gelen Başvuru	127
CİMER Yoluyla Gelen Başvuru	4.136
Açık Kapı Başvuruları	2.594
İBB Sisteminden Açılan Kayıtlar	7.484

En çok iletilen Şikâyet-Talep Konusu (İlk 10)	Adet
Yaralı Hayvanların Muayene ve Tedavileri	10.918
Moloz Alımı	8.751
Asfalt Onarımı	4.443
Şikâyete Konu olan Sokak Hayvanları	4.197
Denetimler	3.743
Temizlik Çalışmaları	3.556
İlaçlama Talepleri	3.361
Budama ve Kesim	3.070
Çevre ve Görüntü Kirliliği	2.976
Tedbirsiz İnşaat Faaliyetleri	2.910

Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet	Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet
Adem Yavuz	2.020	İnkılap	3.724
Altınşehir	3.403	İstiklal	6.070
Armağanevler	5.504	Kazım Karabekir	1.983
Aşağı Dudullu	2.355	Madenler	1.816
Atakent	3.253	Mehmet Akif	2.401
Atatürk	7.108	Namık Kemal	3.869
Cemil Meriç	3.865	Necip Fazıl	3.317
Çakmak	4.766	Parseller	1.914
Çamlık	2.876	Saray	351
Dumlupınar	2.299	Site	2.463
Elmalıkent	3.019	Şerifali	2.393
Esenevler	2.949	Tantavi	1.822
Esenkent	3.290	Tatlısu	2.814
Esenşehir	2.852	Tepeüstü	1.937
Fatih Sultan Mehmet	644	Topağacı	2.512
Finanskent	1.132	Yamanevler	3.191
Hekimbaşı	1.558	Yenişehir	128
Huzur	1.513	Yukarı Dudullu	4.098
İhlamurkuyu	2.651		

► **İnternet Başvuruları:** Belediyemize cozummerkezi@umraniye.bel.tr adresi üzerinden vatandaşlarımızın iletildiği talep, şikâyet ve öneriler çağrı merkezi personellerimiz tarafından değerlendirilerek cevaplanmakta, başvurulara kayıt oluşturulması durumunda ilgili müdürlüklerimize yönlendirilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları başvuru sahibine e-posta ile bildirilmektedir.

► **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 bilgilendirme sağlanmaktadır.

► **CİMER Başvuruları:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinden CİMER Sistemi üzerinden tarafımıza yönlendirilen CİMER başvuruları, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun 7. Maddesi gereğince, Çağrı Merkezi personellerimiz tarafından, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme

alınmakta, ilgili müdürlüklere dağıtımı yapılarak sonuçları Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER) ilgili müdürlüklerimizce işlenmektedir.

► **Açık Kapı Başvuruları:** Kaymakamlık Açık Kapı sistemi üzerinden müdürlüğümüze yönlendirilen başvurular çağrı merkezi personellerimizce evrak oluşturularak ilgili müdürlüklerimize yönlendirilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları Açık Kapı sistemine işlenmekte ve Kaymakamlık kurumuna aktarılmaktadır. Açık Kapı sistemi Kaymakamlıklar tarafından 14 Mayıs 2018 tarihi itibarı ile kullanılmaya başlanmıştır.

► **İBB Tarafından İletilen Kayıtlar:** İBB Çözüm Merkezi ve Ümraniye Belediyesi sistemleri entegre olarak çalışmakta olup oluşturulup atanan evraklar iki taraflı olarak anlık görüntülenebilmektedir. Tarafımıza gönderilmiş olan başvurular çağrı merkezi personellerimiz tarafından evrak oluşturularak ilgili müdürlüklerimize iletilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları sistem üzerinden İBB' ye aktarılmakta, başvuru sahibine kısa mesaj (sms) ya da e-posta yolu ile bilgilendirme sağlanmaktadır.

► **Sosyal Medya:**



"facebook.com/umraniyebeltr/"

"instagram.com/umraniyebeltr/"

"twitter.com/ umraniyebeltr/"

Sosyal medya kullanımı sayesinde, ağlar üzerinden duyuru ile bilgilendirmenin ötesinde, vatandaşlarla birebir iletişime geçerek talep, öneri ve şikâyetlerini iletmelerine imkân tanımaktadır.

Takipçilerden gelen talep, öneri ve şikâyetler titizlikle incelenerek ilgili müdürlüklere yönlendirilmekte ve kısa bir sürede sonuca ulaştırılarak vatandaşlara bilgi için dönüş yapılmaktadır. Vatandaşlar talep ve şikâyetlerini, bu platform üzerinden fotoğraf paylaşarak da ulaştırabilmektedirler.

Sosyal Medya	Facebook	Twitter	Instagram
Birimlere iletilen evrak sayısı	24.011	9.028	23.730
Takipçi sayısı	65.000	63.554	80.435
Ortalama Evrak Tamamlanma Süresi	0.5 (gün)	0.5 (gün)	0.5 (gün)

► **Danışma ve Refakat Hizmeti:** Danışma Birimimiz, Belediyemiz hizmet binamıza 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 vatandaşlarımızın kısa sürede doğru hizmeti almış olmaları sağlanmakta, Belediyemizi ziyarete gelen misafirlerimiz kurumumuzun işleyişi hakkında bilgi sahibi olmaktadır.

► **Çözüm Merkezi:** Çözüm Merkezimiz, hizmeti halkımızın ayağına götürerek vatandaşlarımızın zaman kaybetmesini önleyen, güvenilir ve kolay ulaşılabilir bir yönetim anlayışını benimsemiştir.

Haftanın 7 günü hizmet veren Çözüm Merkezi personelimiz 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 bilgilerini sorgulama ve bilgi verme, belediyemiz ile iletişime geçen tüm vatandaşların talep ve şikâyetlerini kayıt altına alma ve evrakları ile ilgili bilgilendirme veya geri dönüş yapma olarak sıralanabilir.

► Site Ziyaret Programları

İlçemizdeki site sakinlerimizle sıcak bir sohbet ortamında, önerilerini, taleplerini yerinde dinlemek, Belediye hizmetlerimizle ilgili bilgilendirme yapmak ve tespit edilen sorunlar için çözümler geliştirmek amacıyla Belediye Başkanımız ve diğer yetkililerin katılımlarıyla 31 mahallemizde toplamda 41.620 haneye tekabül eden 302 sitede ziyaret programları gerçekleştirilmiştir.



► Öğrenci Lokantası

Belediye Başkanlığımız tarafından faaliyete geçirilen, ilçe genelinde ikamet eden üniversite öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen **"Öğrenci Lokantası Projesi"**, 2023 yılında da devam etmiştir. Görevli arkadaşlarımız tarafından karşılanan üniversiteli öğrencilerimiz, Belediye binamızda bulunan yemekhanemizde ağırlanmaktadır. Gençlerin yüreğine dokunup, gönüllerini fethetmek ve onları mutlu görmek için gece gündüz çalışan Belediyemiz, her gün yaklaşık 500 öğrencimize akşam yemeği ikram etmektedir.



► Başkanla 5 Çayı Programları

Belediye Başkanımız, Başkan Yardımcılarımız ve Birim Müdürlerinin katılımı ile "Başkanla 5 Çayı" Programları düzenlenmiştir.

Mahallelerimizde gerçekleşen programlarda; Mahalle sakinlerinin talep ve önerilerini doğrudan Belediye Başkanımıza ve diğer görevlilere iletmeleri sağlanmış olup, Mahallelerimize ilişkin sorunların ve taleplerin yerinde alınarak değerlendirilip çözüme kavuşturulması sağlanmıştır.



► Ümraniye Kent Konseyi

Ümraniye Belediye Meclisi'nin 01.05.2006 Tarih ve 36 Sayılı Kararı ile kurulan Kent Konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrlik bilincinin geliştirilmesi, kentin 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.

Belediyemiz; kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan Kent Konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlamaktadır.

Kıdemli Hemşehriler Meclisi: Kıdemli Hemşehriler Meclisi, tertiplediği toplantı ve programlarda kent sorunları hakkında halkın öneri, talep ve şikâyetlerine çözümler üretme konusunda yardımcı olmaktadır. Yıl içerisinde düzenlenen programlara iştirak etmiş, il içerisinde ve il dışarısında Kent Konseyleri ile fikir alışverişinde bulunulmuştur.

Kadın Meclisi: Kadın Meclisi, oluşturduğu çalışma grupları ve komisyonlar ile hastane ziyaretleri gerçekleştirerek sağlık çalışanlarına destek olunmuştur. Kadın Meclisimiz Ümraniyeli yaşlılarımızı evlerinde ziyaret etmiş ve ihtiyaç sahibi kadınlarımızın yanlarında olunmuştur. Yıl içerisinde etkinlikler düzenlemiş ve Ümraniye’de bulunan kamu kurumlarına ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

Engelli Meclisi: Ümraniye Kent Konseyi bünyesinde bulunan Engelli Meclisimizce, Engelliler Eğitim ve Kültür Merkez’indeki Takı, Resim (Yağlıboya ve Karakalem), Kitap Okuma Etkinliği, Engelli Bakımı ve İlk Yardım gibi farklı branşlarda düzenlenen kurslara üyeleriyle beraber katılım sağlanmıştır. Engelliler Meclisi üyeleri, 2023 yılı içerisinde çeşitli aktiviteler düzenlemiş; sanat, spor ve sosyal faaliyetlere de katılım sağlanmıştır.

► Gençlik Meclisi



Gençlik Meclisimizin, faaliyetlerini kurumsal olarak sağlıklı bir yapılanma ile meclis üyelerinin, kendi potansiyellerini ve güçlerini

keşfederek geliştirmelerini sağlamak, sürdürülebilir kalkınma anlayışı içerisinde kente yönelik çalışmalar yürütmelerine katkıda bulunmak, kişisel, toplumsal, bilimsel, kültürel, sanatsal, sportif ve iletişim gibi konularda gelişimlerine ilişkin programlara ve faaliyetlere katılımlarını gerçekleştirmek, gençlik alanında politikalar üretmek ve gençliğin birlikte çalışma kültürü ile bu konularda söz sahibi olmaları hedeflenmektedir.



Gençlik Meclisince, gençlere yönelik hem eğlendirici hem eğitici projeler geliştirmek ve ilçemize yönelik genç fikirler üretmek adına Belediye Başkanımız ile toplantılar düzenlenerek istişarelerde bulunulmuştur. Gençlik Meclisi tarafından 2023 yılı içerisinde gençlere yönelik çok sayıda etkinlik ve program gerçekleştirilmiştir.

Sıra	Etkinlik Adı	Etkinlik Sayısı	Katılımcı Sayısı
1	Gençlik Buluşmaları	22	20.875
2	Gençlik Eğitimleri	5	440
3	Gençlik Gezileri	6	640
4	Gençlik Seminerleri	2	390
5	Gençlik Ziyaretleri	2	85

A4.H4.
STRATEJİK HEDEF

İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları işverenlerle buluşturmak.

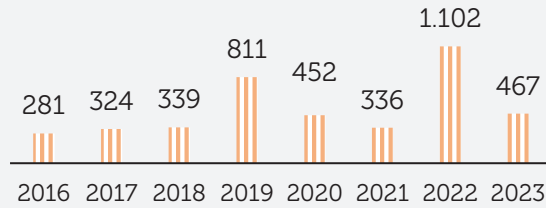
İstihdam Merkezi Hizmetleri



The screenshot shows the website interface for the İstihdam Merkezi. At the top, there are social media icons for Twitter, Facebook, and İletişim. The main header includes the Ümraniye Belediyesi logo and the text "İSTİHDAM M". The search bar contains the URL "istihdam.umraniye.bel.tr". Below the search bar, there are buttons for "FİRMA ÜYELİK" and "ÜYE OL". The navigation menu includes "ANASAYFA", "İLAN YAYINLA", "İŞVEREN GİRİŞİ", and "ÜYE GİRİŞİ". The main content area features the title "İstihdam Merkezi İş İlanları" and a search filter for "İSTANBUL" with a dropdown menu for "Bütün İlçeler". A search input field contains the text "aramak istediğiniz mesleği yazınız...". There are two buttons: "İŞ ARA" and "DETAYLI ARAMA".

Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve Türkiye İş Kurumu ile iş birliği içerisinde çalışmalara devam eden İstihdam Merkezimiz, işsizlik sorununun çözümüne katkı sağlamak amacıyla faaliyetlerine devam etmekte, Ümraniye ve İstanbul'un diğer bütün ilçelerinde yaşayan vatandaşlara hizmet vermektedir. İstihdam Merkezimiz, kariyer eğitimleri ve meslekî eğitimler vererek iş arayan vatandaşlarımızın uygun işlere yönlendirilmelerini sağlamaktadır.

Yıllara Göre İstihdam Edilen Kişi Sayısı



Ayrıca İstihdam Merkezi olarak, firmaların personel bulmaları adına yürüttüğümüz çalışmalarla, firmaların iş yükünün hafiflemesi ve ülke istihdamına fayda sağlanması amaçlanmaktadır. İş arayan adaylarla, personel arayan işverenleri bir araya getiren İstihdam Merkezimiz, sadece iş ilanı yayınlamak için bir platform değil, iş arayanların başvurularını en hızlı ve etkin şekilde gerçekleştirmesini, işverenlerin de en doğru adaya en kısa sürede ulaşmasını sağlayan hizmetleri sunmaktadır. İstihdam Merkezimiz yaptığı teknolojik yatırımlarla sistemini her geçen gün daha da güçlendirmektedir.

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. 2023 yılında 3.538 yeni kayıtlı CV başvurusu alınmış olup, 30.079 farklı işe yönlendirilmiş ve 467 kişi istihdam edilmiştir.

İstihdam Merkezi	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Yeni Kayıt CV Sayısı	5.605	5.738	7.075	4.536	3.762	3.578	3.538
Yeni Kayıt Firma Sayısı	152	163	101	83	332	304	209
Yönlendirilen Toplam İş	17.319	18.626	19.801	14.005	23.288	31.691	30.079
İstihdam Edilen Kişi Sayısı	324	339	811	452	336	1.102	467