



MALİ HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ

EMLAK VE ÇTV ŞEFLİĞİ

- Emlak Beyanı Kabulü, Tarh, Tahakkuk ve Tebliği
- Çevre Temizlik Vergisi Beyanı Kabulü Tarh, Tahakkuk ve Tebliği
- Emlak ve Çevre Temizlik için Düzeltme İşlemleri
- Emlak Vergi Değeri ve Borcu Yoktur Yazısı (Tapu için)
- Yeşil kart, Evde Bakım, 65 Yaş Evrakı

TAHSİL ŞEFLİĞİ

- Vergi, Resim ve Harçların Tahsilâtı
- Ödeme Emri Haciz Varakası Tanzim ve Tebliği
- İmar Para Cezaları, Encümen Para Cezası, Hafriyat Para Cezası ve İdari Yaptırım Tutanağı Tebliği ve Tahsilâtı
- Tellaliye Harcı Tahsili
- İcra ve Haciz İşlemleri

TAHAKKUK ŞEFLİĞİ

- İlan ve Reklâm Vergisi Beyanı Kabulü Tarh, Tahakkuk ve Tebliği
- Eğlence Vergisi Beyanı Kabulü Tarh, Tahakkuk ve Tebliği
- Harcamalara Katılım Payı Tarh, Tahakkuk ve Tebliği
- Belediye Harçlarının Tarh ve Tahakkuku
- İlan ve Reklâm ve Eğlence Vergisi Yoklama Tespiti

ARŞİV

- Emlak Arşivinin Düzenlemesi Çalışması

KENTLİ SERVİSİ

- Sicil Açma ve Güncelleme
- Emlak Vergisi, Çevre Temizlik Vergisi, İlan ve Reklâm Vergisi, Eğlence Vergisi için Taşınmaz Oluşturmak
- Müdürlükler İçin Borcu Yoktur Yazısı Vermek
- Hesap Ekstresi Vermek

MASRAF ŞEFLİĞİ

- Müteahhit Alacaklarının Ödemesi
- Teminat Mektubu Ve Akçelerinin Ödenmesi
- Personel Maaşlarının Ödenmesi
- Bütçenin Yapılması
- Kesin Hesabın Yapılması

Mali kaynakları etkin bir şekilde yöneterek gelir-gider dengesini ve tahakkuk-tahsilat dengesini optimize etmek.
Hedef Gerçekleşme Maliyeti: 16.085.375,31 ₺



2018 mali yılı;
gelir bütçesi
%94 oranında;
gider bütçesi
%100 oranında
gerçekleşmiştir.

BÜTÇE UYGULAMALARI

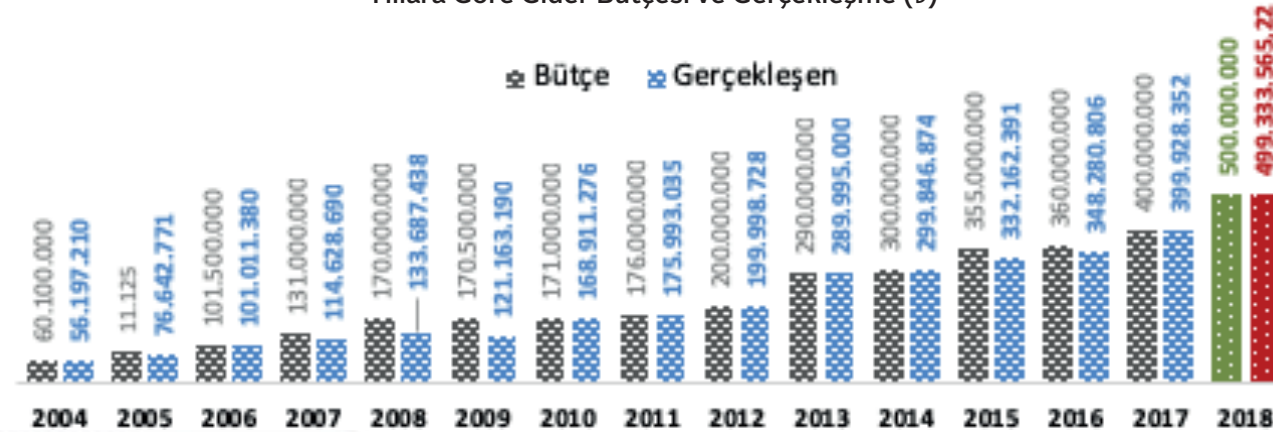
2018 Gider Bütçesi

2018 yılı tahmin edilen gider bütçesi 500.000.000,00 ₺ olarak öngörülmüş; bu bütçe %100'lük bir gerçekleşme oranına ulaşmış böylece Ümraniye Belediyesi toplam harcamaları 499.333.565,22 ₺ tutarında olmuştur. 2018 yılında sergilenmiş olan bu yüksek performans, başta ilçemizin ihtiyacı olan; belediye hizmet binası, Tan-tavi Sosyal Tesisi, sağlık ocakları, muhtarlık binaları, parkların bakımı ve onarımı, piyestij cadde ve sokakların yapılması; cadde ve sokakların bordür tretuarların bakım, onarım, yenilenmesi ve asfaltlanması; araç ve iş makinelerinin temini, sosyal ve kültürel yatırımlar, sosyal yardımlar vb. her alanda gerçekleştirilmekte olunan yatırımların, büyük bir kararlılıkla hedeflenen sürelerde tamamlanması konusunda gösterilen çabanın sonucudur.

Gider bütçesi içerisinde Personel Giderleri ve Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Pirimi Giderleri toplam gerçekleşmenin % 8,78 oluşturmuştur. Mal ve Hizmet Alım Giderlerinin toplam gerçekleşme içindeki payı % 59,32 olmuştur. Mal ve Hizmet alımları içerisinde; park bahçe düzenlemeleri, yolların, meydanların, cadde ve sokakların, geçitlerin temizliği, elektrik, su, haberleşme giderleri, yolluklar, temsil ve tanıtma giderleri, bakım onarım giderleri gibi giderler olup bu giderler için bütçeden 296.191.556,67 ₺'si harcanmıştır.

Sosyal sorumluluğun gereği olan; Ümraniye sınırları içerisinde oturan öğrencilere, eğitim öğretime ilişkin kırtasiye yardımları, dar gelirli vatandaşlara yapılan yemek yardımları gibi çeşitli ayni ve nakdi yardımlar, Verem Savaşı Derneği, Darülaceze, Belediyeler Birliği, İstanbul Kalkınma Ajansı üyeliği aidatları ile ödenen paylar gibi cari transferlerin toplam bütçe gerçekleşme içindeki payı % 5,18 olmuştur. Söz konusu dönemde; tamamı yatırım niteliğinde olan sermaye giderlerinin toplam bütçe gerçekleşmesi içindeki payı % 26,08 olmuştur.

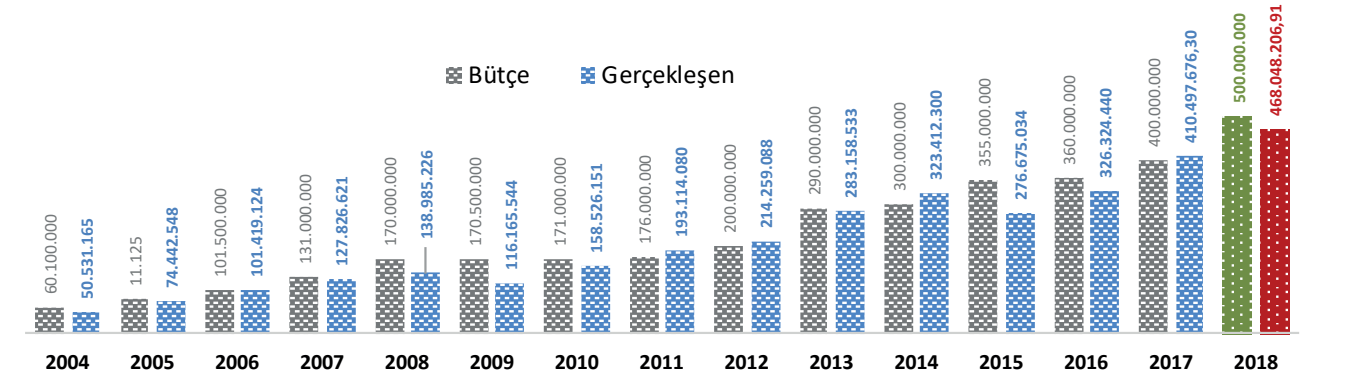
Yıllara Göre Gider Bütçesi ve Gerçekleşme (₺)



2018 Yılı Gider Bütçesi ve Gerçekleşmesi

Faaliyetler	Bütçe		Gerçekleşme		Gerçekleşme Oranı (%)
	Tutar (₺)	%	Tutar (₺)	%	
Personel Giderleri	40.663.000,00	8,13%	38.675.898,90	7,75%	95,11%
Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Primi Giderleri	6.210.000,00	1,24%	5.155.546,44	1,03%	83,02%
Mal ve Hizmet Alım Giderleri	195.710.000,00	39,14%	296.191.556,67	59,32%	151,34%
Faiz Giderleri	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Cari Transferler	22.105.000,00	4,42%	25.841.877,59	5,18%	116,91%
Sermaye Giderleri	204.721.000,00	40,94%	130.215.338,99	26,08%	63,61%
Sermaye Transferleri	1.591.000,00	0,32%	3.253.346,63	0,65%	204,48%
Borç Verme	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Yedek Ödenekler	29.000.000	5,80%	0,00	0,00%	0,00%
TOPLAM	500.000.000,00	100,00%	499.333.565,22	100,00%	100,00%

Yıllara Göre Gelir Bütçesi ve Gerçekleşmesi (₺)



2018 Gelir Bütçesi

2018 yılı tahmin edilen gelir bütçesi 500.000.000,00 ₺ olarak öngörülmüş bu bütçe % 94'lük bir gerçekleşme oranı ile 468.048.206,91 ₺ olarak gerçekleşmiştir. Belediye öz gelirlerinin tahsilatında birimlerin etkin ve verimli çalışmaları ve tahsilat sisteminde iyileştirmeler neticesinde ciddi artışlar sağlanmıştır.

Gelir bütçesi incelendiğinde Vergi Gelirleri % 34,94 gerçekleşme oranı ile 163.555.653,86 ₺ olarak gerçekleşmiştir. Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri % 6,41 gerçekleşme oranı ile 29.989.213,10 ₺ olarak, Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler % 0,34 gerçekleşme ile 1.577.050,00 ₺ olarak, Diğer Gelirler % 42,68 gerçekleşme ile 199.771.289,95 ₺ olarak gerçekleşmiştir.

Sermaye Gelirleri

Faaliyetler	Bütçe		Gerçekleşme		Gerçekleşme Oranı (%)
	Tutar (₺)	%	Tutar (₺)	%	
Vergi Gelirleri	237.268.000,00	47,45%	163.555.653,86	34,94%	68,93%
Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	42.410.000,00	8,48%	29.989.213,10	6,41%	70,71%
Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler	1.000.000,00	0,20%	1.577.050,00	0,34%	157,71%
Diğer Gelirler	214.442.000,00	42,89%	199.771.289,95	42,68%	93,16%
Sermaye Gelirleri	5.000.000,00	1,00%	73.155.000,00	15,63%	1463,10%
Alacaklardan Tahsilat	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Red ve İadeler	-120.000,00	-0,02%	0,00	0,00%	0,00%
TOPLAM	500.000.000,00	100,00%	468.048.206,91	100,00%	94,00%

Temel Mali Tablolar

Belediyemiz Mali Hizmetler Müdürlüğü'nün faaliyet raporunda yer alan ödemelere ilişkin tabloda ödemelerin dağılımı görülmekte olup; 2017 yılı içerisinde yapılan yatırım ihalelerinden sözleşmeleri gereği 2017 yılından 2018 mali yılına devreden ve 2017 yılında yapılan iş ve işlemler ile mal ve hizmet alımlarından doğan ve işi bitmediği için ödemesi gerçekleştirilemeyen ancak bütçeye gider kaydedilerek Firma ve Şahıslar adına emanete alınan 41.782.567,82 ₺ ödenmiş olup; 2018 mali yılı içerisinde gerçekleştirilen mal ve hizmet alımları ve yatırımlardan doğan ve işi bitmediği için ödemesi gerçekleştirilemeyen 71.564.728,97 ₺ 2019 mali yılına devredilmiştir.

Belediyemizin 2018 mali yılından Sosyal Güvenlik Kurumu ve Vergi dairesine borcumuz bulunmaktadır.



Ön Mali Kontrol

5018 sayılı Kanun kapsamında; harcama birimleri bünyesinde işlemlerin gerçekleştirilmesi aşamasında süreç kontrolleri şeklinde yapılan ön mali kontrol uygulaması ile Mali Hizmetler Müdürlüğü bünyesinde muhasebe uygulaması ve ön mali kontrol uygulaması yapılmaktadır. Ayrıca 5393 sayılı Kanununun 25. maddesi gereği Ümraniye Belediye Meclisinin kendi üyeleri arasından ocak ayı meclisinde Denetim Komisyonu kurulmuştur.



2018 yılında belediye gelirleri yıllık %96 tahsilat/tahakkuk oranı ile gerçekleşmiştir.

Konularına Göre Yasal Kesintiler ve Ödemeler

Adi Emanetler	Tahakkuk Eden	Ödenen	Kalan
Bütçe emanetleri hesabı	472.162.849,80	400.598.120,83	71.564.728,97
Geçici Teminatlar	12.665.932,70	6.155.381,65	6.510.551,05
Kesin Teminatlar	1.258.075,75	528.363,04	729.712,71
İcra Kesintileri ve İcra Daireleri Adına Yapılan Tahsilat	65.727,66	63.849,16	1.878,50
Bem Bir Sen	142.110,88	131.334,87	10.776,01
Tüm Bel Sen	13.591,50	12.557,74	1.033,76
Hizmet İş Sendikası	85.413,65	79.515,83	5.897,82
SGK Primi	3.326.047,61	3044949,33	281.098,28
Kültür Varlıkları Hesabı	9.044.809,35	8.264.329,31	780.480,04
Büyük Şehir Çtv Payı	2.203.678,66	1.543.856,08	659.822,58
Verem Savaş Payı	91.528,64	91.528,64	0,00
Darülaceze Payı	91.528,64	91.528,64	0,00
Genel Toplam	501.151.294,84	420.605.315,12	80.545.979,72

Gelir Dökümü

Faaliyetler	TUTAR (₺)	
	TAHAKKUK	TAHSİLÂT
Bina Vergisi	80.637.515,47	71.650.233,61
Arsa Vergisi	14.091.973,45	11.935.077,07
Çevre Temizlik Vergisi	3.889.496,34	3.144.413,38
Haberleşme Vergisi	905.359,80	905.359,80
Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi	16.222.682,51	15.628.694,75
Eğlence Vergisi	868.560,33	868.560,33
İlan ve Reklam Vergisi	3.932.630,29	3.524.964,68
Bina İnşaat Harcı	4.858.995,42	4.858.995,42
İşgal Harcı	252.500,00	252.500,00
İşyeri Açma İzni Harcı	5.057.305,72	5.035.649,27
Ölçü ve Tartı Aletleri Muayene Harcı	8.227,34	5.677,50
Tellallık Harcı	2.776,08	2.776,08
Yapı Kullanma İzni Harcı	27.832.020,37	27.824.472,37
Diğer Harçlar	18.903.121,32	17.914.946,69
Kaldırılan Vergi Artıkları	17.554,02	3.332,91
Şartname, Basılı Evrak, Form Satış Gelirleri	70,00	70,00
Diğer Değerli Kağıt Bedelleri	113.067,62	94.768,00
Diğer Mal Satış Gelirleri	5.586.078,15	4.581.513,69
Muayene, denetim ve kontrol ücretleri	15.687.170,69	15.680.390,59
Diğer hizmet gelirleri	128.835,57	94.116,02
Ecrimisil Gelirleri	5.313.613,83	5.303.663,83
Diğer Taşınmaz Kira Gelirleri	6.059.449,24	4.234.690,97
Kişilerden alınan Bağış ve Yardımlar	1.577.050,00	1.577.050,00
Mevduat Faizleri	687.984,26	687.984,26
Merkezi idare Vergi Gelirlerinden Alınan Paylar	166.578.433,59	166.578.433,59
Çevre Temizlik Vergisinden Alınan Paylar	6.961.367,36	6.961.367,36
Yol Harcamalarına Katılma Payı	3.813.626,13	3.451.574,33
Müze Giriş Ücretlerinden Alınan Paylar	132.728,83	132.728,83
Otopark Gelirlerinden İlçe ve İlk Kademe Belediyeleri Payları	81.943,36	81.943,36
Diğer Paylar	628.914,23	628.914,23
Diğer İdari Para Cezaları	1.586.266,77	1.586.266,77
Vergi ve Diğer Amme Alacakları Gecikme Zamları	1.914.280,81	1.835.208,07
Vergi Barışı TEFE Tutarı	10,54	10,54
Vergi Barışı Geç Ödeme Zammı	4,18	4,18
6552 sayılı Kanun Kapsamında Geç Ödeme Zammı	138,61	138,61
6552 sayılı Kanun Kapsamında TÜFE/ÜFE Tutarı	1.189,57	1.189,57
6552 sayılı Kanun Kapsamında Katsayı Tutarı	841,67	841,67
6736 sayılı Kanun Kapsamında Geç Ödeme Zammı	10.199,40	10.199,40
6736 sayılı Kanun Kapsamında TÜFE/ÜFE Tutarı	1.158.584,99	234.783,52
6736 sayılı Kanun Kapsamında Katsayı Tutarı	982.514,13	192.884,13
7020 sayılı Kanun Kapsamında Geç Ödeme Zammı	795,99	795,99
7020 sayılı Kanun Kapsamında TÜFE/ÜFE Tutarı	332.330,47	108.574,90
7020 sayılı Kanun Kapsamında Katsayı Tutarı	149.136,14	37.604,48
7143 Sayılı Kanun Kapsamında Geç Ödeme Zammı	856,05	856,05
7143 Sayılı Kanun Kapsamında Yİ/ÜFE Tutarı	1.747.485,36	370.411,21
7143 Sayılı Kanun Kapsamında Katsayı Tutarı	704.587,52	70.950,08
Diğer Vergi Cezaları	1.395.534,78	1.395.534,78
İrat Kaydedilecek Nakdi Teminatlar	652.936,55	652.936,55
Kişilerden Alacaklar	474.742,72	474.742,72
Yukarıda Tanımlanmayan Diğer Çeşitli Gelirler	14.437.908,33	14.274.410,77
Taşınmaz Satış Gelirleri	73.155.000,00	73.155.000,00
TOPLAM	489.536.395,90	468.048.206,91

● Evrak Tanzimi

Mali Hizmetler Müdürlüğü olarak 2018 yılında Vergi Denetimlerini artırarak, vergilerini ödemeyen mükelleflere vergi ve ceza ihbarnameleri tanzim edilerek tahsilatları sağlanmıştır. Vadesinde borçlarını ödemeyen mükelleflere ödeme emri, haciz varakası tanzim edilerek tebliğ ve tahsilatları sağlanmıştır. Diğer birimlere ait tahakkuklar kesilerek tahsilatları yapılmış; tapu satışları, elektrik ve su bağlatmak isteyen mükelleflere borcu yoktur yazısı verilmiş; evde bakım, öğrenci burslarının emlak kaydı olup olmadığına bakılmış olup; ilgili yazışmalar yapılmıştır.

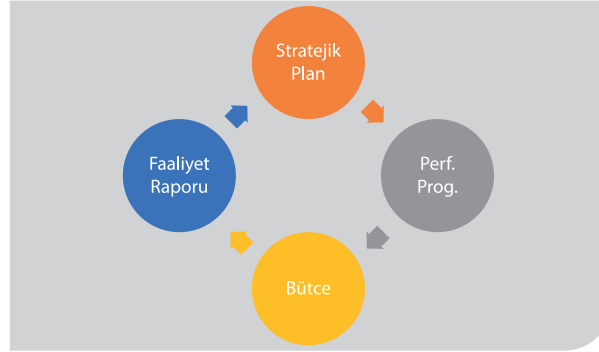
FAALİYETLER	Adet
İlan ve Reklam Mükellef Sayısı	5.462
Tutulan İlan ve Reklam Yoklama Fişi	2.533
Alınan İlan ve Reklam Vergisi beyanı	8.801
Çekilen İlan ve Reklam Vergi İhbarnamesi	2.079
İlan ve Reklam ceza ihbarnamesi	1.458
Tebliğ Edilen İlan ve Reklam Vergi ve Ceza İhb.Tebliğ	1.449
Alınan ÇTV beyanı	1.851
Alınan Emlak Beyanı (Bina)	40.666
Alınan Emlak Beyanı (Arsa)	7.627
Alınan Eğlence Vergisi Beyanı	269
Çekilen Eğlence Vergi İhbarnamesi	100
Çekilen Eğlence Ceza İhbarnamesi	51
Eğlence Vergi ve Ceza İhbarname Tebliği	49
Çekilen Ödeme Emri	11.455
Tebliğ Edilen Ödeme Emri	11.455
Düzenlenen Haciz Varakası	1.396
Gelen Encümen Kararı	1.761
Yapılan Tebligat	18.206
Kontrol Edilen Tahsilat Makbuzu	308.000

Açılan Dosya	2.160
Tahsil Edilen Dosya	1.782
Kapatılan Dosya	1.240
Tapuya Gönderilen Haciz Kaldırma Yazıları	1.342
Gelen Evrak	2.210
Giden Evrak	1.605
Elektrik Tüketim vergi Beyanı	665
Bina İnşaat harcı	342
Ölçü tartı muayene Harcı	147
Tellallık Harcı	13
Yapı Kullanım İzin Harcı	835
İmar ile İlgili Harçlar	5.260
Proje Tasdik Harcı	3
Kurs Katılım Bedeli	8.856
Zemin Açma ve Har.harcı	344
Muayene ve Rapor Harcı	658
Yol Harc.Kat.(23.Madde)	249
Katı Atık Bedeli	676
Kayıt Suret Harcı	685
Saç Levha Çevirme	9
Branda	8
İşgaliye (İskele) Harcı	1
Kat İrtifakı Harcı	742
Salon Kira Geliri	16
Moloz Bedeli	3.999
Çeşitli Gelirler	5.803

● Müdürlük Bütçe Bilgileri

Harcama Birimi	Gerçekleşen	
	2018	2018 %
BASIN VE YAYIN MÜDÜRLÜĞÜ	15.557.396,75	3,12%
BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ	3.288.965,14	0,66%
ÇEVRE KORUMA VE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	1.032.511,21	0,21%
EMLAK İSTİMLAK MÜDÜRLÜĞÜ	3.335.695,03	0,67%
ETÜD PROJE MÜDÜRLÜĞÜ	2.094.782,59	0,42%
FEN İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	95.741.277,22	19,17%
GENÇLİK VE SPOR HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	3.013.451,85	0,60%
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ	1.420.089,42	0,28%
HUKUK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	1.626.881,12	0,33%
İMAR VE ŞEHİRCİLİK MÜDÜRLÜĞÜ	2.405.209,24	0,48%
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	1.354.704,79	0,27%
İŞLETME VE İŞTİRAKLER MÜDÜRLÜĞÜ	39.486.590,57	7,91%
KADIN VE AİLE HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	4.433.891,99	0,89%
KENTSEL TASARIM MÜDÜRLÜĞÜ	1.551.038,73	0,31%
KÜLTÜR VE SOSYAL İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ	23.089.142,63	4,62%
MAKİNE İKMAL BAKIM VE ONARIM MÜDÜRLÜĞÜ	131.434.270,79	26,32%
MALİ HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ	16.085.375,31	3,22%
MUHTARLIK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	376.653,87	0,08%
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	1.433.852,01	0,29%
PARK VE BAĞÇELER MÜDÜRLÜĞÜ	27.452.167,51	5,50%
RUHSAT VE DENETİM MÜDÜRLÜĞÜ	2.266.169,88	0,45%
SOSYAL DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	24.351.094,33	4,88%
STRATEJİ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ	1.162.356,86	0,23%
TEFTİŞ KURULU MÜDÜRLÜĞÜ	348.089,10	0,07%
TEMİZLİK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	43.001.588,56	8,61%
ULAŞIM HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	20.889.586,37	4,18%
VETERİNER İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	592.010,69	0,12%
YAPI KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	818.059,38	0,16%
YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	546.995,35	0,11%
ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ	29.143.666,93	5,84%
TOPLAM	499.333.565,22	100,00%

Belediyenin kurumsal hedeflerini planlamak, Kalite Yönetim Sistemi ve İç Kontrol Sisteminin etkinliğini arttırmak ve belediyede “memnuniyet odaklı hizmet” anlayışını yaygınlaştırmak. Hedef Gerçekleşme Maliyeti: 697.414,12 ₺



STRATEJİK PLANLAMA

Stratejik Planlama, beş yıllık amaç ve hedefleri ifade eden “Stratejik Plan” dokümanının ötesinde dört fonksiyondan oluşan kapsamlı ve aktif bir sistematiği ortaya koymaktadır.

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

Buna göre, Stratejik Planlama sistemi, kurumun amaçlarını, hedeflerini ve bunlara ulaşmayı olanaklı kılacak mali kaynakların belirlenmesini gerektirir. Hedefler aracılığıyla kurumun ulaşmak istediği yolda ne kadar ilerlediği ise “göstergeler” aracılığıyla ölçülür. Nihayetinde de gelişim raporları ve faaliyet raporlarıyla geri bildirimler oluşturulur.

Ümraniye Belediyesi, 2007 yılından beri stratejik planlamayı bir yönetim modeli olarak benimsemiştir. Halihazırda 2015-2019 yılı Stratejik Planı uygulama sürecindedir.

● 2015-2019 Stratejik Planı

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. Bu kapsamda 2015 yılı ile birlikte yürürlüğe giren Stratejik Planımız, kamu hizmetlerinin yürütülmesi çalışmalarına yön vermektedir.

Planın gerçekçi, uygulanabilir, maliyetlendirilebilir, sade, anlaşılır olması prensiplerinden yola çıkarak tüm müdürlüklerimizde ve üst yönetim düzeyinde

Ümraniye Belediyesi'nde Stratejik Plan, Performans Programı, Bütçe ve Faaliyet Raporları bütüncül bir yaklaşımla aynı sistemin bir parçası olarak ele alınmaktadır.

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.

2015-2019 Stratejik Planımız, her yıl hazırlanmış olduğumuz Performans Programları üzerinden uygulamaya konulmaktadır. Çünkü Performans Programları, Stratejik planların yıllık uygulama dilimlerini oluşturmaktadır.

● Performans Programı

Performans programları, kamu idarelerinin yürütcekleri faaliyet ve projeler ile bunların kaynak ihtiyacını, performans hedef ve göstergelerini içeren programdır. Bu programlar Stratejik Planın yıllık uygulama dilimlerini oluşturmakta, ayrıca bütçenin hazırlanmasına da esas teşkil etmektedir.



Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflerle uyumlu, “Kamu İdarelerinde Hazırlanacak Performans Programları Hakkında

Yönetmelik”te belirtilen hükümler çerçevesinde belediyemizin 2019 yılı hedeflerinin ve bu hedeflerden sorumlu birimlerin yer aldığı “Performans Programı”ımız hazırlanarak belediye meclisi onayından geçmiştir. Ocak 2019'dan itibaren yürürlüğe girmektedir. 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 giderlerinin izlenmesine yönelik “Yarıyıl Performans Raporu” hazırlanmaktadır. Yılsonunda ise yıllık gerçekleşme raporları hazırlanmaktadır.

● Performans Esaslı Bütçe

Performans esaslı bütçeleme; kamu idarelerinin ana fonksiyonlarını, bu fonksiyonların yerine getirilmesi sonucunda gerçekleştirilecek amaç ve hedeflerini belirleyen, kaynakların bu amaç ve hedefler doğrultusunda tahsisini ve kullanılmasını sağlayan, performans ölçümü yaparak ulaşılmak istenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını değerlendiren ve sonuçları raporlayan bütçeleme sistemidir. Belediyemizin tüm birimleri, Strateji Geliştirme Müdürlüğümüz rehberliğinde 2019 yılı bütçelerini performans esaslı bütçeleme anlayışı doğrultusunda, bütçelerini hedefleri ile uyumlu olacak şekilde hazırlamışlardır.

● Faaliyet Raporları



Kamu idarelerinin üst yöneticileri ve harcama yetkilileri tarafından hazırlanan yıllık faaliyet raporları kurumun hesap verme sorumluluğunun bir gereği olarak yasa ile tanımlanmış bir yükümlülüktür. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi Kanunu ve 5393 Belediyeler Kanunu gereği “Kamu İdarelerinde Faaliyet Raporlarının Düzenlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”te belirtilen formata göre hazırlanmaktadır.

Harcama yetkilileri tarafından hazırlanan birim faaliyet raporları izleyen mali yılın en geç Şubat ayı sonuna kadar üst yöneticiye sunulmaktadır. Birim faaliyet raporları esas alınarak bir mali yılda yapılan faaliyet sonuçları ve kullanılan kaynaklara ilişkin bilgileri içeren idare 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 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 2018 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 İç Kontrol Güvence Beyanları hazırlanmış, birer örneği raporun son kısmında yayınlanmıştır.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu tarafından ana çerçevesi çizilen iç kontrol istemi “İç Kontrol Standartları Tebliği” ile tüm kamu idarelerinde uygulamaya konulmuştur.

Mevzuat olarak artık bir zorunluluk haline gelen, kurumda oldukça faydalı bir “özdenetim” mekanizması oluşturan İç Kontrol Sistemi, hizmetlere ve yönetim kültürüne uluslararası kabul görmüş standartlar getirmektedir. Bunu da “Kamu İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı” formatı ile yönetilebilir ve izlenebilir hale getirmiştir.

Sistemin verimli bir şekilde uygulanmasını sağlamak üzere “İç Kontrol Rehberi” yayınlanmıştır.

İç Kontrol Sistemi;

- Stratejik planlama bakış açısı kazandırır,
- Hedeflere ulaşmadaki riskleri bertaraf etmeye yardımcı olur,
- Kurumsal riskleri tanımlar,
- Bilgi ve teknolojik altyapıyı iyileştirir,
- Kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlar,
- Vatandaş-Belediye ilişkilerinin daha sistemli iyileştirilmesini sağlar
- Strateji Geliştirme Müdürlüğü'müz öncülünde belediyemizde İç Kontrol Sistemini kurmaya yönelik çalışma başlatılmış, bir “Eylem Planı” oluşturulmuştur.

İç kontrol çalışmaları sırasında idarelerimizde 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.

İç Kontrol Sisteminin tüm birimlerde bir kültür olarak yerleşmesi noktasında çalışmalarımız devam etmektedir.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ



Kalite Yönetim Sistemi'nin en önemli unsurlarından olan vatandaş odaklılık, hedeflerle yönetim, verilere dayalı karar alma ve sistem yaklaşımını yerleşik bir kültür haline getirebilmek; 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. Belgenin gerektirdiği şartların üzerine çıkmayı hedefleyen bir kurum olarak kalite çalışmaları her yıl geliştirilerek devam etmektedir.

Vatandaş istek ve beklentilerini ön planda tutarak, faaliyetlerin daha iyi planlanması, sorunların daha hızlı çözülmesi ile etkin bir yönetim anlayışı çerçevesinde kalite yönetim sistemi, Ümraniye Belediyesi'nin stratejik planında yer alan amaçlarını gerçekleştirmeye çalışmaktadır. 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 süreçte hizmet eden, kurumsal iyileştirmenin bir aracı olarak görülmektedir. Bu yüzden kalite kapsamındaki çalışmalarımız şekilden öte, fayda esasıyla ele alınmakta, bir kurum kültürü oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Kalite çalışmalarının kazandırdığı (mevzuatta da yeri olan) en önemli kültür "hedeflerle yönetim"-dir. Kalitenin temel ilkelerinden 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.

Belediyemiz TSE denetçileri tarafından her yıl düzenli olarak denetlenmektedir. 2018 yılında Türk Standartları Enstitüsü TS EN ISO 9001:2015 Gözetim ve Geçiş tetkiki kapsamında denetçiler tarafından değerlendirilmiş ve standardın 2015 versiyonuna geçiş sağlanmıştır.

Memnuniyet Araştırmaları



Kalite yönetim sisteminin en temel prensiplerinden biri olan "vatandaş odaklılık" konusunda kapsamlı çalışmalar yürütülmekte 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 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. Vatandaşın beklentilerini dinleme ve buna göre hizmetlere yön vermek amacıyla 35 mahallede her yıl en az 2 kez memnuniyet/beklenti anketi yapılmaktadır.

Kurum içi vatandaş memnuniyeti araştırmalarında 25 farklı konuda 3.320 kişi ile görüşülmüştür.

Kurum İçi 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 vatandaşa yönelik 25 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 yapılması gereken birimler için raporlar düzenlenmiştir.

Personel Memnuniyeti



Belediye çalışanları ve yöneticilerinin kurum genelinden memnuniyetleri her yıl ölçülerek gerklı değerlendirmeler yapılmaktadır. 2018 yılında 30 müdürlüğümüzdeki 1055 personelimiz ile anket çalışması yapılmıştır.

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 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 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.

Hizmet Standartları

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

Hizmet standartlarında her bir hizmetin,

- nerede
- kim tarafından
- hangi evraklarla
- ne kadar zamanda

sunulacağını ifade etmekte, aynı zamanda sorun yaşandığından şikayet mercilerini gösterilmektedir.

Görev Tanımları / Yönetmelikler

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nda kamu kaynağının kullanılmasındaki genel esaslardan biri olan mali saydamlığın gereklerinden biri de görev, yetki ve sorumlulukların açık olarak belirlenmesidir. 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 ve Çalışma Yönetmelikleri de belediye birimlerimizin sorumluluk alanlarını düzenleyen önemli bir dokümandır. Görev tanımlarına göre daha genel hususlara değinmekte, müdürlüğün hareket alanını çizmektedir. Yönetmelikler "Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" hükümlerine göre Strateji Geliştirme Müdürlüğü tarafından hazırlanmakta ve Belediye Meclisinin onayına sunulduktan sonra uygulamaya konulmaktadır.