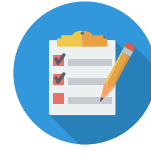




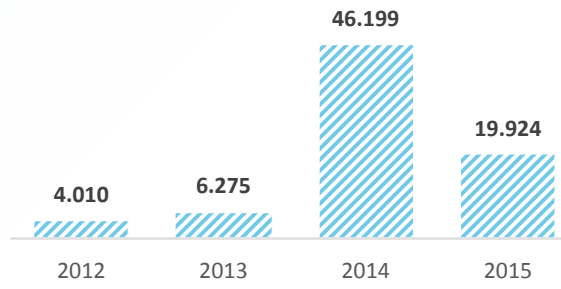
## TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ



6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gereğince Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları

çözümlenmek amacıyla ve tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak üzere il ve ilçe merkezi sınırları içinde görevli ve yetkilidir.

Yıllara Göre Toplam Başvuru Sayısı



Başvuru Sonuçları	2015
Toplam Başvuru Sayısı	19.924
Tüketici Lehine Verilen Karar Sayısı	1.345
Tüketici Aleyhine Verilen Karar Sayısı	172
Başka Kuruma Yönlendirilen	4
Sonuçlanan Toplam (2015)	1.517
2014 Yılında Başvurusu Alınıp 2015 Yılında Sonuçlanan Şikayet Sayısı	18.896
Sonuçlanan (Genel) Toplam	20.413

Konularına Göre Başvuru Sonuçları 2015	Lehte	Aleyhte
Mesafeli Sözleşmeler, Abonelik Sözleşmeleri	16	2
Tüketici Kredis, Kredi Kartları, Konut Finansmanı Sözleşmeleri	487	-
Taksitli, Kampanyalı, Kapıdan Satışlar	1	-
Turistik Devre Tatil, Paket Tur	11	-
Ayıplı Mal ve Hizmetler	830	170
TOPLAM	1.345	172

**TEFTİŞ İŞLEMLERİ**

Başkanlık Makamı tarafından 4 adet inceleme ve soruşturma dosyası, 2 adet araştırma dosyası ve Kaymakamlık Makamı tarafından 4 adet ön inceleme dosyası intikal ettirilmiştir.

Ümraniye Belediye Başkanlığı Teftiş Kurulu Müdürlüğü Mülga 1580 sayılı Belediye yasasının 88. maddesine istinaden 27.03.1989 tarihinde kurularak hizmet vermeye başlamıştır. Halihazırda bir müdür dört memur ve beş şirket personeli ile bu görevi ifa etmektedir. Teftiş Kurulu Müdürlüğü, Ümraniye Belediye Başkanı adına belediye birimlerinde görevli personel ile ilgili olarak Başkanlık Makamının görev olurları gereğince her türlü inceleme, araştırma, teftiş ve soruşturmaları yapmaktadır. Yine Belediye Başkanı adına, Başkanlık Makamının görev olurları gereğince, belediye birimlerinin eylem ve işlemlerinin denetimi ve bunlarla alakalı olarak her türlü inceleme, araştırma, teftiş ve soruşturmanın yapılması da Müdürlük görevleri arasındadır. Ayrıca 4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun gereği Kaymakamlık Makamı tarafından gönderilmiş olan ön inceleme dosyalarına ilişkin ön inceleme raporları da düzenlenerek, Kaymakamlık Makamına sunulmaktadır.

**2015 yılında Teftiş Kurulu Müdürlüğüne gelen evrak sayısı 177, giden evrak sayısı 155'dir.**

2015 yılında Teftiş Kurulu Müdürlüğüne; Başkanlık Makamı tarafından 4 adet inceleme ve soruşturma dosyası, 2 adet araştırma dosyası ve Kaymakamlık Makamı tarafından 4 adet ön inceleme dosyası intikal ettirilmiştir.

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ile ilgili çalışmalar da Teftiş Kurulu Müdürlüğü personeli tarafından yürütülmektedir.



## Özel Kalem Müdürlüğü

### ÇÖZÜM ODAKLI ZİYARET PROGRAMLARI

Serbest Ziyaret Programı, Protokol ve Ağırhama Hizmetleri «  
Dernek, Vakıf ve STK Ziyaretleri «  
Cenaze Törenlerine Katılım - Taziye ve Yeni Doğan Ziyaretleri «

### TOPLANTI PROGRAMLARI

Haftalık Başkanlık Koordinasyon Toplantısı «  
Birim Müdürleri Toplantısı «  
Grup ve Meclis Toplantıları «

Mahalle Muhtarlarımız ile İstişare Toplantıları «

### ŞEHİRDİŞİ VE YURTDİŞİ PROGRAMLARI

### TÖREN VE ORGANİZASYON PROGRAMLARI

Açılış ve Temel Atma Törenleri «

Resmi Törenler «

Düğün ve Nikâh Programları «

Başkanımızın Konuşmacı Olarak Katıldığı Dış Programlar «

### GÜNDEM VE RANDEVULARIN PLANLANMASI

### VATANDAŞ TALEPLERİNİN KARŞILANMASI

### KUTLAMA, TEBRİK, TELGRAF VE ÇİÇEK GÖNDERME

### MESAJ VE TELEFON TRAFİĞİNİN DÜZENLENMESİ



» 12.08.2015-Ümraniye Kaymakamı Sayın Suat Dervişoğlu'nun Ziyareti

## ÇÖZÜM ODAKLI ZİYARET PROGRAMLARI

Ümraniye Belediyesi ilke olarak halkıyla sürekli birlikte ve iç içe bir belediyecilik anlayışı belirlemiştir. Sosyal Belediyecilik anlayışına büyük önem veren başkanımız, ilçemizin her kesimiyle sık sık farklı ziyaret programlarıyla bir araya gelmiştir. 24 saat halka açık belediye olarak, halkımızın belediyemizle olan ilişkilerinde memnuniyet derecesinin üst düzeyde olmasını sağlamak hedeflenmiştir.

Başkanımızın haftalık olarak düzenlenen programlarını aksatmadan uygulanması için azami gayret ve titizlik gösterilmiştir. Başkanlık makamına gerek yazılı, gerek sözlü ve gerekse elektronik posta yoluyla yapılan istek ve şikâyetler titizlikle incelenip gerekli



» Yavuz Selim Orta Okulu ve Kız Futbol Takımı'nın Ziyareti

mercilere iletilmek suretiyle hızlı bir şekilde sonuçlandırılarak başvuru sahiplerine en kısa zamanda iletilmiştir. Başkanın telefon, ziyaretçi ve randevu trafiğinin ayarlanması, Başkan adına yapılan toplantıların tertip edilmesi, Belediye hizmetlerinin açılış törenlerinin Başkan adına düzenlenmesi, Başkanın katılımının sağlanması ve bunlara bağlı hizmetlerin yürütülmesi, yurt dışı seyahatlerinde iletişim ve gidiş geliş ile ilgili hizmetlerin yerine getirilmesi, gerektiğinde Belediye içerisindeki bütün birimlerle her türlü irtibatın sağlanması, resmi kurum ve kuruluşlarla olan yazışma ve diğer irtibatların Başkanlık adına yapılması veya Başkanın yurt içi ve yurt dışından gelen misafirler için her türlü karşılama, ağırlama ve uğurlama hizmetlerinin Başkan adına yerine getirilmesi ve bu konuda gerekli organizasyonun yapılması görevleri yerine getirilmiştir. Gerek yazılı ve gerekse görsel basın kanalıyla yapılan oturma ve canlı yayın programlarına katılmak suretiyle vatandaşlarımız belediye icraatlarımız konusunda bilgilendirilmiştir

## » Serbest Ziyaret Programları

Başkanımızla görüşmek için randevu talebinde bulunan vatandaşlarımızın beklentilerini karşılamak, problemleriyle alakalı çözümler sunmak, en kaliteli hizmeti en hızlı bir şekilde almalarını sağlamak için her hafta düzenli olarak Serbest Ziyaret Programları düzenlenmiştir. Vatandaşlarımızın Başkanımızla paylaştığı sorunların çözümü için ilgili müdürlüklere verilen talimatların en kısa sürede çözümü sağlanmıştır.

Ayrıca Başkanımız belirli zamanlarda, ilçemizde farklı sektörlerde faaliyet gösteren esnaflarımızı ziyaret etmekte ve esnaflarımızın talep ve şikâyetleri değerlendirilmektedir.



» Sayın Başkanımızın Esnaf Ziyareti

## » Dernek, Vakıf ve STK Ziyaretleri

Hemşehri dernekleri, vakıflar ve ilçemizde bulunan sivil toplum kuruluşlarıyla çeşitli zamanlarda ortak programlar düzenlenerek bir araya gelinmiştir. Ayrıca belli zaman dilimlerinde Başkanımız dernek, vakıf ve STK'ları bizzat ziyaret ederek yönetici ve üyelerin sorunlarıyla yakından ilgilenmiştir.

Özellikle hemşehri dernekleri, göç yoluyla ilçemize gelmiş vatandaşlarımızın kente adaptasyonu konusunda önemli bir görevi üstlenmelerinden dolayı belediyemizin doğal paydaşı olarak kabul edilmektedir.



» Sayın Başkanımızın Bingöl Kişi Sanayici ve İşadamları Derneği (KİSİAD) Ziyareti

## » Cenaze Törenlerine Katılım, Taziye Ziyaretleri ve Sabah Programı

Vatandaşlarımızın zor günlerinde yanlarında olma, onların acılarını paylaşma ve birçok ihtiyaçlarının karşılanması konusunda özellikle hassasiyet gösteren Başkanımız, birçok cenazeye bizzat katılmış, katılmadığı durumlarda başkan yardımcılarının ve müdürlerimizin katılımı sağlanmıştır.

Ayrıca cenaze sahibi vatandaşlarımızın sıkıntı çekmemeleri için taziye evlerine sıcak yemek servisi yapılmış ve cenazeye katılacakların ulaşımı konusunda otobüsler temin edilmiştir.

Ayrıca periyodik zaman aralıklarında, ilçemizin çeşitli camilerinde sabah namazının ardından vatandaşlarımızla Başkanımızın hasbihal edebileceği ortamlar oluşturuyoruz.



» Sayın Bakanımız İdris Güllüce'nin katılımları ile Sabah Namazı Buluşmaları

## PROTOKOL VE AĞIRLAMA HİZMETLERİ

Başkanımızdan randevu talep eden kurum ve kuruluş temsilcilerinin bizzat görüşmeleri sağlanmış, misafirler Başkanlık makamında en iyi şekilde ağırlanmıştır.

Başkanımızın yapmak istediği iade-i ziyaretler de programa alınarak ilgili kurum ve kuruluşlara ziyaretlerin gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.



» 24.08.2015 Milletvekili Ravza Nur Kavakçı'nın Ziyareti



» Meclis Başkanımız Sayın İsmail Kahraman'ın Ziyareti

Başkanımızdan randevu talep eden kurum ve kuruluş temsilcilerinin bizzat görüşmeleri sağlanmıştır.



» Sayın Başbakanımız Ahmet Davutoğlu'nun katılımı ile Aşure dağıtımı

## TOPLANTI PROGRAMLARI



» Muhtarlarımızla İstişare Toplantılarından

Belediyemizde iş ve işlemlerin düzenli ve sorunsuz bir şekilde yürütülmesi için kurum içi belli bir toplantı sistematığı oluşturulmuştur. Bunlar;

- Haftalık başkanlık koordinasyon toplantısı
- Müdürler toplantısı
- Grup ve meclis toplantıları
- Mahalle muhtarlarımız ile istişare toplantıları

Bu toplantıların koordinasyonu Başkanlık makamı adına Özel Kalem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Haftalık başkanlık koordinasyon toplantısı, her hafta başkan ve başkan yardımcılarının katılımlarıyla gerçekleştirilmiştir. Belediyemizdeki genel işleyişin değerlendirilmesi amacıyla belirli aralıklarla birim müdürlerimizin katılımlarıyla başkan ve başkan yardımcılarımızla birim müdürleri toplantıları düzenlenmiştir. Yıllık değerlendirme ve gelecek yılın planlaması için yılsonunda, şehir dışında genel toplantı organize edilip gerçekleştirilmiştir.

Belediyemizin birinci derecede karar organı olan meclis toplantılarımızın verimli bir şekilde yapılması için gerekli koordinasyon ve hazırlıklar yapılmıştır. Ayrıca belediyemizin doğal paydaşlarından olan muhtarlarımızla mahallelerinde bulunan sorunlarla alakalı istişare toplantıları yapılmıştır.



» Anadolu Yakası Belediye Başkanları Koordinasyon Toplantısı



» Başkanımızın Belediye Personelimiz ile Toplantısı

## » Şehirdışı ve Yurtdışı Programları

Ümraniye Belediyesi, kaliteyi her alanda ve hizmette uygulayan, bu kaliteyi sürekli geliştiren ve daha iyisi için araştırma ve geliştirmeye büyük önem veren bir anlayışa sahiptir. Dünya'daki ve Türkiye'deki gelişmeleri, yeni teknoloji ve bilgileri takip etmek için birçok yurt dışı ve şehir dışı seminer, konferans ve toplantıya katılım gösterilmiştir. Başkanlık makamı tarafından organize edilen bu gezilere başkanımız ya da başkanlık makamı tarafından tayin edilen teknik heyetler katılarak, edinilen bakış açısının belediyeçilik hizmetlerinin yorumlanması ve geliştirilmesi açısından faydalı katkılar sağlanmıştır.

## AÇILIŞ VE TEMEL ATMA TÖRENLERİ, ORGANİZASYONLAR

Tüm hemşehrilerimizin eşit hizmet alması, her kesimin Ümraniyeli olmanın gururunu taşıması için birçok çalışma, organizasyon ve törenler düzenlenmiştir. Ülkemizin hızlı kalkınma hamlesinde önemli bir yer alan Ümraniye, tarafımızca düzenlenen birçok açılış ve organizasyona ev sahipliği yaptı. Ayrıca vatandaşlarımızın en mutlu günlerinde yanlarında olmak adına birçok program, açılış, nikah ve düğün programlarında protokolün katılımıyla bir araya gelinmiştir.

## » Açılış ve Temel Atma Törenleri

Birçok alandan modern kentlere örnek olacak projelerle halkın yaşam standardını en üst düzeyde tutan Ümraniye Belediyesi, yeni yatırımlar ve projelerle bu senede birçok açılış ve temel atma töreni yaptı. Kızılay Ümraniye Şubesi, Mehmet Akif İmam Hatip Ortaokulu, Huzur Mahallesi Bilgievi ve Muhtarlık binası ile Davutdede Camii açılışı 2015 yılı içerisinde bir çok önemli misafirimizin katılımı ile gerçekleştirilmiş olup birçok eserin temel atma törenleri gerçekleştirildi. Yerli ve yabancı birçok medya kuruluşunun bulunduğu açılışlarımızda protokol misafirlerimiz müdürlüğümüz tarafından en iyi şekilde ağırlandı.

Ümraniye Belediyesi, altyapı ve üstyapıda yeni yatırımlar, kültürel ve sosyal içerikli birçok projenin temel atma ve açılış törenlerini gerçekleştirdi. Başkanımız bu törenlerin birçoğuna iştirak ederek halkımızın sevincini paylaşmış ve onlara destek olmuştur.

## » Kızılay Ümraniye Şubesi, Mehmet Akif İmam Hatip Ortaokulu, Huzur Mahallesi Bilgievi ve Muhtarlık Binası ile Davutdede Cami açılışı gerçekleştirilmiştir.



» Türk Kızılayı Ümraniye Şubesi Açılışı



» Mehmet Akif İmam Hatip Ortaokulu Açılışı

## » Resmi Törenler

Yıl içerisinde resmi gün olarak ilan edilmiş günlerde düzenlenen törenlerde hazırlıklar Özel Kalem Müdürlüğü tarafından titizlikle yapılmış ve gündem takip edilmiştir. Belediyemiz bu törenlerde ilçe protokolünde en iyi şekilde temsil edilmiştir.

Resmi bayramlarda ilçe genelinde düzenlenen programlara katılım gösterilmiştir. Belediyemizin organize ettiği birçok organizasyon yapılmış, vatandaşlarımızın bu günleri coşkuyla geçirmeleri için çeşitli aktiviteler düzenlenmiştir.

Dini bayramlarda vatandaşlarımızla bayramlaşmalar düzenlenmiş, başkanımız binlerce Ümraniyeliyle bir araya gelmiştir. Çeşitli ikramlar, çocuklarımıza hediyeler, ihtiyaç sahiplerine yapılan yardımlarla renklendirilen bu organizasyonlarla bayram coşkusunun toplumumuzun her kesiminde doyasıya yaşanması için çalışılmıştır.



» 10 Kasım Bayrak Töreni

## » Nikah ve Düğün Törenleri

Belediyemiz nikah sarayında yüzlerce çiftin nikahı kıyılmıştır. Vatandaşlarımızın bu mutlu günlerinde başkanımız onları yalnız bırakmamış, yüzlerce nikaha bizzat katılarak nikahlarını kıymış, katılmadıkları törenlere ise başkan yardımcılarını görevlendirilerek katılım sağlanmıştır. Nikahı kıyılan çiftlerimizi çeşitli hediyelerle mutlu eden başkanımız, bir çok nikahta da katılımcılara hitap etmiştir.

Vatandaşlarımız tarafından bizzat başkanımıza ya da müdürlüğümüze ulaştırılan dış mekan nikah ve düğün davetleri titizlikle takip edilmiş ve katılım sağlanmıştır. Başkanımız veya başkanlık makamı tarafından görevlendirilen başkan yardımcılarımız davetlere icabet ederek çiftlerimizin ve yakınlarının mutlu günlerinde yanlarında olmuşturlardır.



» Sayın Başkanımız nikah ve düğün törenlerine katılım gösterdi.

## KURUM DIŞI PROGRAMLAR

Ümraniye Belediyesinin başkanımızın önderliğinde yaptığı başarılı çalışmaları birçok kesimin ilgisini çekmeye devam etmektedir. Bu sebepten birçok kurum ve kuruluş başarı öykümüzü dinlemek için başkanımıza davette bulunmaktadır. Sayın Başkanımız gelen davetlerden programına uygun olanlara katılarak belediyeçilik ile ilgili konularda sunumlar yapmıştır.



» 14.09.2015 İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü Toplantısı

Haftalık Başkanlık Koordinasyon Toplantısı, her hafta başkan ve başkan yardımcılarının katılımlarıyla gerçekleştirilmiştir.

Altyapı ve üstyapıda yeni yatırımların, kültürel ve sosyal içerikli birçok projenin temel atma ve açılış törenleri gerçekleştirildi.