

» Çözüm Postası

Müdürlüğümüzce hazırlanan ve belediye hizmetlerinin anlatıldığı "Yeni Umranıye" dergisinin yanı sıra yine belediyemiz tarafından hazırlanan katalog, davetiye, kültür bülteni gibi yayınlarımızın dağıtımını, müdürlüğümüz bünyesinde kurulmuş özel bir ekiple yapıyoruz. Belediye personelinin oluştuğu bu özel ekip, yayınlarımızı ve davetiyelerimizi, Umranıye'deki çeşitli kurum ve kuruluşlar ile, İstanbul genelindeki resmi kurumlara ulaştırıyor. Böylece belediyemizin yapmış olduğu faaliyetler, belirlenen kurum ve kuruluşlara sunarak gerekli bilgilendirme çalışmalarını yapıyoruz.



» Çağrı Merkezi Ofisi

» Çözüm Merkezi

Çözüm Merkezlerimiz, kurum mesai saatleri içinde, Sondurak Hanımeli Çarşısı, Dudullu Meydanı ve Belediye Ana Binasımız olmak üzere üç ayrı noktada hizmetlerine devam ediyor.

Çözüm Merkezlerimizde, müdürlüklerimiz ile vatandaşlar arasındaki koordinasyonu sağlayarak, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili gelen taleplerle alakalı yönlendirmeler de yapıyoruz.

Çağrı ve Çözüm Merkezlerimiz tarafından verilen hizmetlerin bazıları;

- Sicil Sorgulama
- Beyan Görme
- Rayiç Sorgulama
- Borç Sorgulama
- Kredi kartı ile borç ödeme
- Diğer Kamu Kuruluşlarına ait iletişim bilgileri sorgulama

BİMER ve Bilgi Edinme müracaatları da Çözüm Merkezimiz tarafından işleme alınıyor.



» Çözüm Merkezi

ÇAĞRI-ÇÖZÜM MERKEZİ

» Çağrı Merkezi



Umranıye Belediyesi olarak, vatandaşların kendisine ulaşımı konusunda teknolojiyi en iyi şekilde kullanıyoruz. Kuruma erişilebilirliği kolaylaştırarak, kısa ve pratik bir şekilde iletişimi sağlayan Çağrı Merkezimiz, vatandaşlar ve kurum arasında bağlantı kuruyor. "444 9 822" Çağrı Merkezimize, 7/24 ulaşan tüm vatandaşlarımızın talep, şikâyet ve önerilerini, alanında eğitim görmüş uzman personelimizle anında kayıt altına alıp çözüme ulaştırdıktan sonra vatandaşlarımıza geri dönüş sağlıyoruz.

Vatandaşlarımızın talep, şikâyet ve önerilerini iletebilmeleri, anlık takibini yapabilmeleri için, kendilerine evrak takip numarası vererek, evraklarını Çağrı Merkezi'nden telefonla, Çözüm Merkezleri'nden yüz yüze, internet üzerinden cozummerkezi@umraniye.bel.tr adresiyle takip edilebilmelerini sağlıyoruz.

Müdürlük Bazında Şikâyet-Talep Dağılımı (adet)

Bilgi İşlem Müdürlüğü	318
Çevre Koruma Müdürlüğü	2464
Destek Hizmetleri Müdürlüğü	166
Dış İlişkiler Müdürlüğü	2
Emlak İstimlak Müdürlüğü	67
Etüd Proje Müdürlüğü	13
Fen İşleri Müdürlüğü	4139
Hukuk İşleri Müdürlüğü	1
İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	431
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü	107
İşletme İştrakler Müdürlüğü	223
Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü	174
Kentsel Tasarım Müdürlüğü	469
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	151
Kütüphane Müdürlüğü	127
Mali Hizmetler Müdürlüğü	365
Muhtarlık İşleri Müdürlüğü	1
Orkestra Müdürlüğü	0
Özel Kalem Müdürlüğü	534
Park Bahçeler Müdürlüğü	5915
Plan ve Proje Müdürlüğü	546
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	303
Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü	433
Spor İşleri Müdürlüğü	112
Strateji Geliştirme Müdürlüğü	0
Teftiş Kurulu Müdürlüğü	1
Temizlik İşleri Müdürlüğü	11574
Tesisler Müdürlüğü	134
Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	15975
Veteriner İşleri Müdürlüğü	4116
Yapı Kontrol Müdürlüğü	4000
Yazı İşleri Müdürlüğü	17
Zabta Müdürlüğü	11748
TOPLAM	64626

BİMER Müracaatları: Başkanlık İletişim Merkezi (BİMER) 20.01.2006 tarih ve 26055 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 2006/3 Sayılı Genelge doğrultusunda yürürlüğe girmiştir. BİMER Müracaatlarını, Çözüm Merkezimizde yasal süresi ve dayanakları çerçevesinde işleme alarak, sonuçları hakkında vatandaşlarımıza geri bildirim sağlıyoruz.



Bilgi Edinme: 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde Belediyemize iletilen müracaatları yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda Çözüm Merkezimiz personeli tarafından işleme alarak, sonuçları hakkında vatandaşlarımıza geri bildirim sağlıyoruz.

2015 yılında kurulan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla Belediyemize talep-şikâyet gelmeye başlamıştır. Gelen talepler hukuki süre zarfında cevaplanarak çözüme kavuşturulmuştur.

Çağrı ve Çözüm Merkezi Başvuru Dağılımı	Adet
Cevaplanan Çağrı Sayısı	134.585
Telefonla Açılan Kayıt	38.419
İnternette Açılan Kayıt	8.765
Şahsen Açılan Kayıt	4.112
Bilgi Edinme Yoluyla Açılan Kayıt	471
BİMER Yoluyla Açılan Kayıt	913
CİMER Yoluyla Açılan Kayıt	7
Mahalle Tespit Çalışmaları	2014

HALKLA İLİŞKİLER ÇALIŞMALARI

Belediye Hizmet Binasımızda vatandaşlarımızı güler yüze karşılayan Halkla İlişkiler personelimizle, yaşlı ve okuma yazma bilmeyen vatandaşlara öncelik tanıyarak işlemlerinin en kısa sürede ve doğru yapılması için yardımcı oluyor. Her gün tüm vatandaşlarımıza Başkanlık Makamı'na kadar eşlik ediyor ve yönlendirme yapıyoruz.

