

## TALEP VE ŞİKAYET YÖNETİMİ

Müdürlüğümüz, belirtilen faaliyetlerin yanı sıra Yazı İşleri Müdürlüğü, Çağrı Merkezi ve sosyal medya aracılığıyla bize ulaşan, görev ve çalışma yönetmeliğimiz kapsamındaki faaliyet konularıyla alakalı talep ve şikayetlere teknik personellerimizce değerlendirdikten sonra belirlenen iş süreçlerini aşmadan cevap vermektedir. Bu talepler doğrultusunda çevre düzenlemesi, ağaç dikim, kesim ve budama işleri, çim biçimi, sulama ve ilaçlama işleri, bank ve çöp kovası yenileme, boyama, sert zemin imalat ve onarımı, tamirat vs. gibi çalışmalar yapılmaktadır.

### » Vatandaşlarımızdan Gelen Taleplerin Değerlendirilmesi

Vatandaşlarımızdan bize ulaşan talepler doğrultusunda, görev ve çalışma yönetmeliğimiz kapsamındaki faaliyet konuları ve içeriğine uygun olanlardan örneğin; ağaç dikimi, ağaç budama ve kesimi, ot biçimi, mevsimlik çiçek, beton çiçeklik v.s. gibi talepleri karşılanmaktadır.



### » Kamu Kurum ve Kuruluşlarından Gelen Taleplerin Değerlendirilmesi

Her yıl olduğu gibi bu yıl da okullar, camiler, muhtarlıklar ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarına çeşitli yardımlarda bulunulmuştur.



#### Okullardan Gelen Taleplerin Karşlanması

Destek Konusu	Kaç okulda	Kaç adet
Bank Montajı	19	99
Çöp Kovası Montajı	17	78
Basketbol Potası Montajı	6	13

Okullarda ağaç budama, çim biçimi, sert zemin onarımları, çevre düzenleme, peyzaj çalışması, ağaç dikimi, yeşil alan tanzimi, çukur açılması, bordür imalatı, mevcut donanımların tamiri, duvar imalatı, sundurma yapımı, beton atılması, oyun alanlarındaki zeminin kauçuk malzemeyle kaplanması, voleybol direği montajı, panel çit v.s. gibi çalışmaları kapsayan destekler de yapılmaktadır.

#### Camilerden Gelen Taleplerin Karşlanması

Destek Konusu	Kaç camiide	Kaç adet
Bank Montajı	17	79
Çöp Kovası Montajı	3	12
Çiçeklik	2	21

Camilerde ağaç budama, çim biçimi, sert zemin onarımları, çevre düzenleme, peyzaj çalışması, ağaç dikimi, yeşil alan tanzimi, bordür imalatı, mevcut donanımların tamiri, duvar imalatı, sundurma yapımı, beton atılması, oyun alanlarındaki zeminin kauçuk malzemeyle kaplanması v.s. gibi çalışmaları kapsayan destekler de yapılmaktadır.

“  
Kamu kurum ve kuruluşlarına bank, çöp kovası, basketbol potası ve çiçeklik yardımları yapılmaktadır.”



# ÇEVRE KORUMA VE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ

#### GERİ DÖNÜŞÜM ÇALIŞMALARI

- Ambalaj Atıklarının Kaynağında Ayrı Toplanması «
- Cam Atıkların Toplanması «
- Bitkisel Atık Yağların Toplanması «
- Madensel Atık Yağların Toplanması «
- Atık Pillerin Toplanması «
- Ömrünü Tamamlamış Lastiklerin(ÖTL) Toplanması «
- Elektrikli ve Elektronik Atıkların Toplanması «

#### ÇEVRE BİLİNCİNİ GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

- Okullarda Yapılan Eğitim Çalışmaları «
- İşyeri ve Sitelerde Bilinçlendirme Çalışmaları «
- Çevre Etkinlikleri «

#### DENETİM ÇALIŞMALARI

- Çevre Kirliliğinin Önlenmesine Yönelik Çalışmalar «
- Çevresel Gürültü Denetimleri «
- Geri Dönüşüm Atıklarıyla İlgili Denetimler «





## GERİ DÖNÜŞÜM ÇALIŞMALARI



2016 yılında  
**11.530**  
ton ambalaj  
atığı  
toplanmıştır.

### » Ambalaj Atıkları

İlçemizdeki ambalaj atıkları; 24.08.2011 tarih ve 28035 sayılı Ambalaj Atıkları Yönetmeliği doğrultusunda, çevreye zararın azaltılması amacı ile kaynağında ayrı toplanarak ekonomiye kazandırılmaktadır. Ambalaj atıkları tarafımızca hazırlanan, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından onaylı "Ümraniye İlçesi Ambalaj Atıkları Uygulama Planı" doğrultusunda lisanslı firma tarafından toplanmaktadır.

Toplama çalışmalarında 14 kamyon, 2 adet seyyar damper kamyon ve 2 adet denetim aracı olmak üzere toplam 18 adet araç kullanılmaktadır. Bu çalışmalar 48 personelle yürütülmektedir.

Ambalaj atıkları; kutu, kafes, kumbara ve konteynirlarda evsel atıklardan ayrıştırılarak kaynağında biriktirilmekte ve ayrı toplanmaktadır.

Meskenlerden her mahallenin toplama gününde poşetlerle ambalaj atıkları toplanmakta ve yeni poşetler vatandaşlara dağıtılmaktadır.

İş yerleri ve ofisler için iç mekân geri kazanım kutuları kullanılmaktadır. Ayrıca kurumların evrak imhaları yapılmaktadır. Site, okul ve iş yerlerinden kumbara ve kafeslerle toplama yapılmaktadır.

**2016 yılında toplama çalışmalarında; 281.200 adet ambalaj atığı toplama poşeti, 4.970 adet iç mekân geri dönüşüm kutusu, 412 adet konteynir ve kafes, 12 adet dorse kullanılmıştır.**

Sanayi bölgeleri, fabrikalar ve alışveriş merkezleri gibi ambalaj atıkları fazla çıkan yerlerden kanca vinçli konteynirler ile toplama yapılmaktadır.

Toplanan ambalaj atıkları toplama - ayırma tesisine getirilmektedir. Burada atıklar, ayırma bantlarında türlerine göre ayrıştırılmaktadır ve ayrıştırılan ambalaj atıkları preslenip balyalanarak geri dönüşüm tesislerine gönderilmektedir.

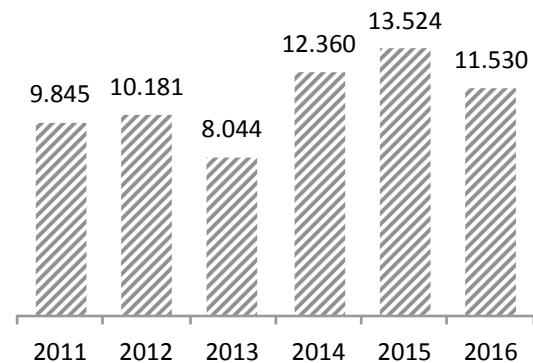
Bu çalışmalar neticesinde çöp depolama sahalarına giden atıklar azaltılarak çevre kirliliğinin önüne geçilmekte, geri dönüşebilir atıklar ekonomiye kazandırılmakta, toplama maliyetleri düşürülmekte ve hammadde tasarrufu sağlanmaktadır.



» 1 ton geri dönüştürülmüş kağıdın 4 varil petrol tasarrufu yaptığı belirlenmiştir.



### Yıllara Göre Toplanan Ambalaj Atıkları Miktarı (ton)



2016 yılında; 215 noktadan 2.030 ton cam atığı toplanarak geçen yıla göre %19 oranında artış sağlanmıştır.

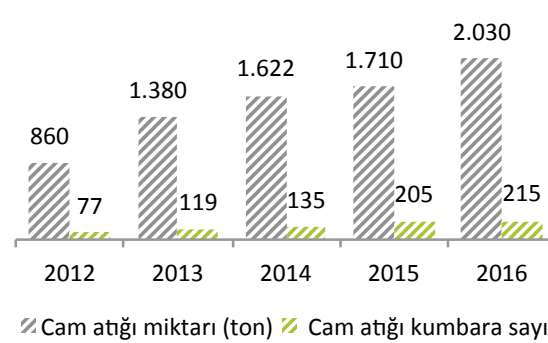
### » Cam Atıkları

İlçemizde cam atıkları 24.08.2011 tarih ve 28035 sayılı Ambalaj Atıkları Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda ülke ekonomisine katkı sağlaması amacıyla toplanmaktadır. Renklerine göre ayrı toplanan cam atıkları yıkanarak kırılmakta ve geri dönüşüm tesislerinde tekrar cam olarak işlenmektedir.

İlçemizde cam atıkları toplamak amacı ile mahallelerimize 215 adet cam konteyniri yerleştirilmiştir. Bu konteynirler ilçemizin en yoğun caddelerine, hastanelere, sitelere, iş merkezlerine yerleştirilmektedir.

Bu çalışmalar neticesinde atıklar doğaya zarar vermeden ekonomiye kazandırılmakta ve hammadde tasarrufu sağlanmaktadır.

### Cam Atık Miktarı (ton) ve Kumbara Sayısı (adet)



» Geri dönüşmüş camı eritmek için gereken enerji yeni cam şişe yapmak için gereken hammaddeyi eritmekten daha azdır.

### » Bitkisel Atık Yağlar



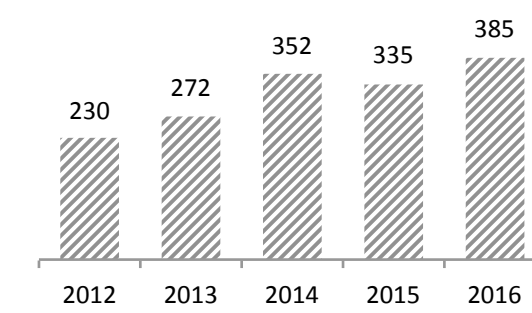
İlçemizde bitkisel atık yağların 06.06.2015 tarih 29378 sayılı Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda çevre ve insan sağlığına zarar vermemesi, yakıt

ve elektrik olarak ekonomiye kazandırılması amaçlanmaktadır.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığından 02.07.2010 tarihinde alınan bitkisel atık yağ yetki devri ile doğrudan veya dolaylı bir biçimde yüzey ve yer altı sularına, denizlere, kanalizasyona, drenaj sistemleri ile toprağa verilmesinin önüne geçmek için Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü ekiplerince denetimler yapılmaktadır. Meskenlerde oluşan atık yağlar, oluşturulan toplama noktalarında lisanslı firma tarafından toplanmaktadır.

İş yerleri ile sözleşmeler yapılarak yağ bidonları teslim edilmekte ve düzenli olarak toplama yapılmaktadır.

### Toplanan Bitkisel Atık Yağ Miktarı (ton)



» 1 lt atık yağ, 1 milyon litre içme suyunu kirlitebiliyor.



2016 yılında  
1.237 adet  
noktadan

**385**  
ton bitkisel  
atık yağ  
toplanmıştır.



## » Atık Piller



Kullanım ömrünü tamamlamış olan piller 31.08.2004 tarih 25569 sayılı Atık PİL ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda evsel atıklardan ayrı olarak biriktirilmeli ve toplanmalıdır. Bu konuda Müdürlüğümüz Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş olan lisanslı

dernek ile yapmış olduğu protokol çerçevesinde çalışmalarını sürdürmektedir.

Resmi kurum/kuruluş, iş yerleri, bilgi evleri, muhtarlıklar ve okullara dağıtılan atık pil toplama kutusu ve bidonları ile atık piller evsel atıklardan ayrı biriktirilmekte ve belediyemiz ekiplerince toplanmaktadır. Toplanan atık piller depolanmakta ve lisanslı dernek tarafından bertaraf edilmektedir.

Bu çalışmalar neticesinde toprak için yüksek derecede kirlenici olan atık piller toplanarak çevre kirliliğinin önüne geçilmektedir.

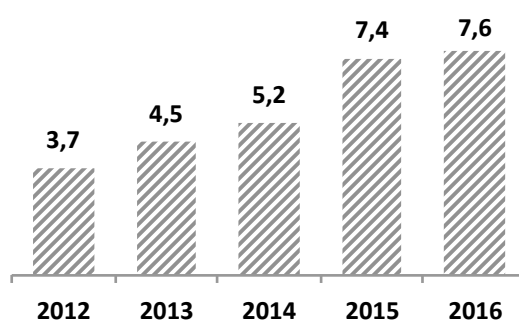
Toprağa karışan piller yok olmayıp zamanla içindeki elementlere ayrışıp yeraltı sularına karışarak sularına karışarak doğaya zarar vermektedir.

### Ödüllü Atık PİL Toplama Kampanyası

2015-2016 öğretim yılı içerisinde ilçemiz ilköğretim okulları arasında çevre bilincini geliştirmek amacı ile ödüllü atık pil yarışması düzenlenmiş olup okullara birçok atık pil kutusu ve broşür dağıtılmıştır. Kampanya dahilinde ilk üçe giren okullara çeşitli ödüller verilmiştir.



Toplanan Atık PİL Miktarı (ton)



## » Atık Madeni Yağlar



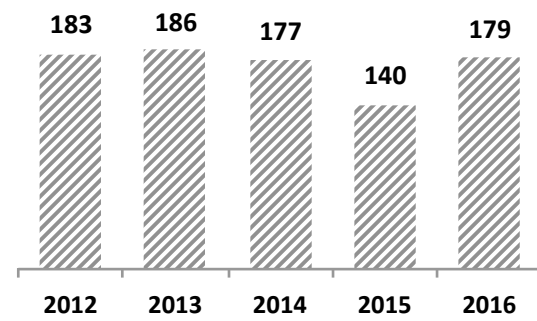
» Atık Madeni Yağlar hava ve su kirliliğine sebep olmaktadır.

İlçemizde 30.07.2008 tarih ve 26952 sayılı Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda atık yağların çevre ve insan sağlığına zarar vermemesi ve ekonomiye kazandırılması amacıyla Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü bakanlık tarafından yetkilendirilmiş olan lisanslı bir dernek ile yapmış olduğu protokol çerçevesinde belediyemizin koordinasyonu ile araç servisleri, atölyeler ve atık yağ oluşan tüm noktalardan toplanmaktadır.

Toplanan atık yağlar enerjiye çevrilerek ekonomiye kazandırılmakta ve çevre kirliliğinin önüne geçilmektedir.

### İlçemizde 2016 yılı içerisinde 179 ton atık madeni yağ toplanmıştır.

Toplanan Atık Madeni Yağ Miktarı (ton)



## » Elektrikli ve Elektronik Atıklar



İlçemizde 22.05.2012 tarih 28300 sayılı Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda e-atıklar çevreye zarar vermemesi ve ekonomiye kazandırılması amacı ile müdürlüğümüz

ekipleri ve lisanslı firmalar aracılığı ile toplanarak lisanslı bertaraf tesislerine gönderilmekte ve ekonomiye kazandırılmaktadır.

### 2016 yılsonu itibari ile 830 kg elektrikli ve elektronik atık toplanmıştır.

2016 yılında ilçemizde bulunan 56 adet anaokulu, ilkokul, ortaokul ve lisede 40.172 öğrencimize 'Çevre ve Geri Dönüşüm' konulu eğitimler verilmiştir.

## » Ömrünü Tamamlamış Lastikler

İlçemizde 25.11.2006 tarih 26357 sayılı Ömrünü Tamamlamış Lastiklerin Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda atık lastiklerin çevreye zarar vermemesi, yakıt ve kaplama malzemesi olarak ekonomiye kazandırılması için lisanslı dernek ile protokol imzalanmıştır. Bu atıklar, Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü koordinasyonunda bölgedeki ekipler tarafından toplanıp lisanslı bertaraf tesislerine gönderilmektedir.

Toplanan atık lastikler, elektrik üretim tesisleri ve çimento fabrikalarında ek yakıt olarak kullanılabilir ve çevre kirliliğinin önüne geçilmektedir.

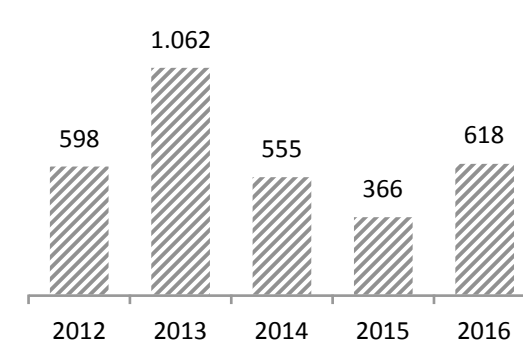
ÖTL toplanması, doğal kaynakların korunmasını sağlar, çevrenin temiz kalmasına katkıda bulunur, ikinci hammadde üretimi yapabileme imkânı yaratır, ticaretin gelişmesini sağlar.

### 2016 yılsonu itibari ile 618 ton atık lastik toplanmıştır.



» Kontrolsüzce ortama bırakıldığında toprağı, suyu ve havayı kirlenmektedir.

Toplanan ÖTL Miktarı (ton)



## ÇEVRE BİLİNCİNİ GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

### » Eğitim Faaliyetleri

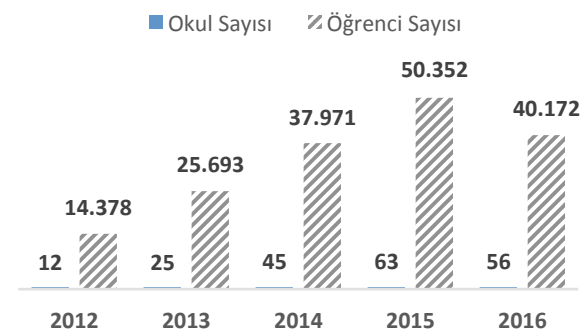
2872 sayılı Çevre Kanunu ve bağlı yönetmelikleri gereği geri dönüşüm ve tehlikeli atıklar hakkında okullarda eğitim çalışmaları yapılmaktadır. İlçemizdeki tüm okullarda belli bir program çerçevesinde eğitim ekipleri tarafından eğitimler verilmiştir. Atıklarla alakalı bilgilendirici ve eğitici afişler, materyaller dağıtılmıştır.



2016 yılında ilçemizde bulunan anaokulu, ilkokul, ortaokul ve liselerde; 40.172 öğrencimize 'Çevre ve Geri Dönüşüm' konulu eğitimler verilmiştir.

Eğitimler sonucunda öğrencilerimizin çevre bilincini geliştirerek, sağlıklı ve yaşanılabilir bir çevre oluşturmak hedeflenmektedir.

Eğitim Verilen Okul ve Öğrenci Sayısı



Çevre bilinci eğitimleri ile çevreye duyarlı bireylerin yetişmesi noktasında önemli bir hizmet yerine getirilmektedir.





## » Dünya Çevre Günü Etkinlikleri



İlçemizde düzenlenen 5 Haziran Dünya Çevre Günü etkinliği, Ümraniye 15 Temmuz Şehitler Meydanında, Belediye Başkanımız Sayın Hasan Can, belediye başkan yardımcılarımız, öğrencilerimiz ve birçok vatandaşımızın katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Etkinlikte belediyemizle birlikte sivil toplum kuruluşları ve lisanslı firmalar stantlar kurarak vatandaşlara geri dönüşüm poşeti, şapka, kalem, magnet, broşür, geri dönüşüm malzemelerinden üretilmiş hediyeler ve belediyemizin çevre ile ilgili faaliyetlerinin anlatıldığı ve atıklarımızla ilgili genel bilgilerin yer aldığı birçok kitapçık dağıtılmıştır. Yıl içerisinde eğitim verilen, faaliyetlerimize katılan öğrencilerimiz ve bilge çocuklarımıza etkinliğimizde çevre ile ilgili interaktif deneyler, tiyatrolar sergilenerek çevre konusunda bilinçlenmeleri sağlanmıştır. Öğrencilerimiz kurulan geri dönüşüm atölyelerinde atık malzemeleri nasıl değerlendirebileceklerini öğrenip uygulamışlardır. Vatandaşlarımızın yoğun ilgisiyle gerçekleşen çevre günümüz, Ümraniye'mizde çevre bilinci ve çalışmalarına önemli katkılar sağlamıştır.

Yıl içerisinde okullarımızda düzenlediğimiz Ödüllü Atık Pil Kampanyamızın ödülleri, başkanımız tarafından verilmiş ve vatandaşlara Park ve Bahçeler Müdürlüğü tarafından stant kurularak çiçek dağıtılmıştır.



» Geleneksel hale gelen 5 Haziran Dünya Çevre Günü Etkinlikleri



## » İşyeri ve Sitelerde Bilinçlendirme Çalışmaları

İlçemizde bulunan site, alışveriş merkezleri, muhtarlıklar, kamu kurumları ve iş merkezleriyle çevre ve geri dönüşüm çalışmaları çerçevesinde görüşmeler yapıp gerekli eksikler tespit edilerek talepleri alınmaktadır. Bu talepler müdürlüğümüzce değerlendirilerek daha verimli bir atık yönetim sistemi oluşturulmaktadır.

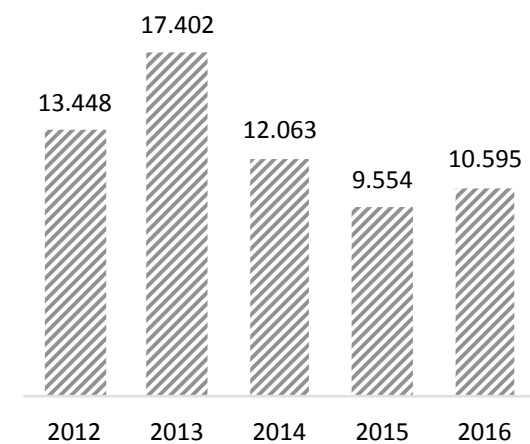


## ŞİKÂyet TALEP YÖNETİMİ

Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğüne 2016 yılı içerisinde; çevre kirliliği, gürültü denetimi, geri dönüşüm toplama materyalleri, çevre bilinci eğitimi gibi konular başta olmak üzere 10.595 adet talep ve şikâyet başvurusu alınmış ve bu başvurular kısa sürde değerlendirilerek, vatandaşlarımıza dönüş yapılmıştır.

Bu talep ve şikâyetlerin; 426'sı evrak, 2.670'i Çözüm Merkezi, 7.539'u telefon yolu ile müdürlüğümüze gelmiş olup kayıt altına alınmıştır.

Yıllara Göre Şikâyet-Talep Sayısı (adet)



2016 yılında çevre ve insan sağlığına tehdit oluşturabilecek konularla ilgili denetim sayısı, geçen yıla göre %18 oranında artmıştır.

## DENETİM ÇALIŞMALARARI

### » Çevre Kirliliği Denetimleri

Çevre kirliliklerinin önlenmesi ve çevre düzeninin sağlanması amacıyla denetim ekiplerimiz 5393 Belediye Kanunu ve 2872 sayılı Çevre Kanunu çerçevesinde her gün bölgede kontroller yapmaktadır. Evrak ve çözüm merkezi yolu ile gelen şikâyetlere anında müdahale edilerek gerekli işlemler yapılmaktadır. Bu çalışmalar kapsamında ayrıca Ümraniye genelinde çevre ve görüntü kirliliğine sebebiyet veren ve ruhsatsız olarak faaliyet gösteren toplam **256 adet Geri Dönüşüm Depolama Alanı** tespit edilmiştir.

2016'da muhtelif konularda **4.630 adet denetim çalışması** yapılarak halkımızın şikâyetleri giderilmiş ve talepleri karşılanmıştır.

Denetim Konusu	Denetim Sayısı
Geri dönüşüm toplama ekipmanları ve firmaları	3.432
Havalandırma ve koku	442
Görüntü kirliliği	53
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü'nden gelen işyeri denetimi	447
Geri dönüşüm depolama alanı tespiti	256
<b>TOPLAM</b>	<b>4.630</b>



### » Gürültü Denetimleri

27601 sayılı Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği çerçevesinde 2010 yılında alınan gürültü yetki devri ile ilçemiz sınırları içerisinde gürültüyle ilgili denetimler yapılmaktadır. Gürültü denetimleri sertifikalı personelimiz tarafından uluslararası standartlara uygun ekipman ile yapılmakta ve insan sağlığı açısından önemli olan gürültü ile mücadele edilmektedir.

2016 yılında gürültü ile ilgili **949 denetim ve ölçüm** yapılmıştır.



2016 yılında **949** adet gürültü denetimi gerçekleştirilmiştir.

### » Tebligatlar

2872 sayılı Çevre Kanunu ve ilgili yönetmelikler çerçevesinde belediyemizin toplamla sorumlu olduğu atık türleriyle ilgili işyerlerine rutin tebligatlar yapılmakta ve esnaflarımız bilgilendirilmektedir. Bu çalışma sonucu Geri Dönüşüm Bilinci oluşturulmakta ve atıkların doğaya zarar vermeden ekonomiye kazandırılması ile hammadde tasarrufu sağlanmaktadır.

2016 yılında çevrenin iyileştirilmesi ve geri dönüşümün yaygınlaştırılabilmesi için **835 adet tebligat ve denetim** yapılmıştır.

Toplam Çevre ve Gürültü Kirliliği Denetimleri ile Tebligat Sayısı

