



AMAÇ 7. Paydaşlarla olan ilişkileri güçlendirmek ve belediye hizmetlerine erişimi kolaylaştırmak

HEDEF 1. Paydaş ilişkilerini teknolojik ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.

PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1. Paydaş ilişkilerini teknolojik ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		HEDEFLenen
		2023	2024 (6 Aylık)	2025
1. Halkla ilişkiler hizmetleri vatandaş memnuniyeti	[%]	90,0%	95,0%	95,0%
2. Halkla ilişkiler alanında hazırlanan yeni proje sayısı	[adet]	2	1	3
3. Kaçan çağrı oranı*	[%]	13,4%	14,7%	12,2%
4. Talep ve şikayet ile ilgili ortalama geri dönüş süresi	[gün]	2	2	2
5. Kent Konseyi toplam etkinlik sayısı	[adet]	-	-	62
6. Kent Konseyi toplam katılımcı sayısı	[kişi]	-	-	5200
İZLEME GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		ÖNGÖRÜLEN
		2023	2024 (6 Aylık)	2025
1. Toplam gelen talep ve şikayet sayısı**	[adet]	148.748	57.092	114.100
Çözüm Merkezine şahsen gelen şikâyet-talep sayısı	[adet]	1.922	1.164	2.200
Çağrı merkezine gelen şikâyet talep sayısı	[adet]	65.701	39.043	75.000
Çağrı Merkezine internet yoluyla gelen şikâyet-talep sayısı	[adet]	10.015	5.768	12.000
Bilgi Edinme müracaatı sayısı	[adet]	127	57	100
CİMER müracaat sayısı	[adet]	4.136	2.850	5.000
İBB müracaat sayısı	[adet]	7.484	4.456	8.000
Açık Kapı müracaat sayısı	[adet]	2.594	865	1.600
Sosyal Medya - Facebook müracaatı sayısı	[adet]	24.011	221	600
Sosyal Medya - Twitter müracaatı sayısı	[adet]	9.028	248	600
Sosyal Medya - Instagram müracaatı sayısı	[adet]	23.730	1.660	4.000
Sosyal Medya - Whatsapp müracaat sayısı***	[adet]	-	760	5.000
2. Çağrı merkezine gelen "toplam çağrı" sayısı	[adet]	206.041	126.853	245.000
"Bilgi amaçlı çağrı" sayısı	[adet]	94.206	69.222	140.000
"Başvuru amaçlı çağrı" sayısı (gelen şikâyet talep sayısı)	[adet]	84.145	39.043	75.000
Kaçan çağrı sayısı	[adet]	27.690	18.588	30.000
Tamamlanan çağrı sayısı	[adet]	178.351	108.265	215.000
3. Kent Konseyi toplantı/etkinlik sayısı	[adet]	-	-	62
Kent Konseyi Genel Kurul toplantı sayısı	[adet]	-	-	2
Kıdemli Hemşehri Meclisi etkinlik sayısı	[adet]	-	-	12
Kadınlar Meclisi etkinlik sayısı	[adet]	-	-	12
Gençlik Meclisi etkinlik sayısı	[adet]	-	-	12
Çocuk Meclisi etkinlik sayısı	[adet]	-	-	12
Engelliler meclisi etkinlik sayısı	[adet]	-	-	12
4. Kent Konseyi toplantı/etkinlik katılımcı sayısı	[adet]	-	-	5.200
Kent Konseyi Genel Kurul katılımcı sayısı	[adet]	-	-	400
Kıdemli Hemşehri Meclisi üye sayısı	[adet]	-	-	960
Kadınlar Meclisi üye sayısı	[adet]	-	-	960
Gençlik Meclisi üye sayısı	[adet]	-	-	960
Çocuk Meclisi üye sayısı	[adet]	-	-	960
Engelliler meclisi üye sayısı	[adet]	-	-	960
5. (SOSYAL) - Taziye ziyareti için gidilen aile sayısı	[aile]	2.910	1.554	3.500
6. (SOSYAL) - Cenaze yemeği ikram edilen kişi sayısı	[aile]	229.480	126.510	300.000
HEDEFLE İLGİLİ FAALİYETLER VE PROJELER		2025 YILI MALİ KAYNAK İHTİYACI		
		BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
▶ Danışma - Refakat Hizmeti	669.000 ₺	0 ₺	669.000 ₺	
▶ Çağrı Merkezi ve Çözüm Merkezi	1.000.000 ₺	0 ₺	1.000.000 ₺	
▶ Paydaş kurumlarla yapılacak etkinlik ve projeler	1.000.000 ₺	0 ₺	1.000.000 ₺	
▶ Memnuniyet Araştırmaları	800.000 ₺	0 ₺	800.000 ₺	
▶ Kent Konseyi Organizasyonları	650.000 ₺	0 ₺	650.000 ₺	
▶ Cenaze ve Taziye Hizmetleri	1.250.000 ₺	0 ₺	1.250.000 ₺	
▶ Tören, Fuar, Organizasyon hizmeti	0 ₺	0 ₺	0 ₺	
▶ Hedefle ilgili personel giderleri (kadrolu personel)	6.429.076 ₺	0 ₺	6.429.076 ₺	
TOPLAM HEDEF MALİYETİ	11.798.076 ₺	0 ₺	11.798.076 ₺	
EKONOMİK KOD		2025		
01 Personel Giderleri			5.990.769 ₺	
02 SGK Dev. Prim Giderleri			438.307 ₺	
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri			4.919.000 ₺	
06 Sermaye Giderleri			450.000 ₺	
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI			11.798.076 ₺	

*Kaçan çağrı oranı, kaçan çağrı sayısının toplam çağrı sayısına oranı ile belirlenmiştir.

**Gelen talep ve şikâyet sayısı; Telefonla, Şahsen, İnternet, Açık Kapı, Bilgi Edinme, İBB ve CİMER başvuruları dahil toplam sayıdır.

***29/05/2024 tarihinden itibaren



AMAÇ 4. İlçemizdeki sosyal yardımlarla sosyal hizmetler arasındaki bağlantıyı güçlendirmek.
HEDEF 3. İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları iş verenlerle buluşturmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.3.1. İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları iş verenlerle buluşturmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		HEDEFLENEN
		2023	2024 (6 aylık)	2025
1. İşe başlayanların oranı ³	[%]	7,7%	10,9%	10,7%
2. İstihdam Merkezi aracılığıyla işe başlayan kişi sayısı	[kişi]	467	339	750
3. İş bulunan kişi sayısı ²	[kişi]	6.062	3.104	7.000
4. İşe yönlendirme sayısı ¹	[kişi]	30.079	14.149	35.000
5. Kariyer ve meslek eğitimlerinin sayısı ⁴	[adet]	12	6	12

İZLEME GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		ÖNGÖRÜLEN
		2023	2024 (6 aylık)	2025
1. İstihdam Merkezine kayıtlı toplam CV sayısı	[kişi]	25.502	27.306	31.306
2. İstihdam Merkezine yeni kayıt CV sayısı	[kişi]	3.538	1.804	4.000
3. İstihdam Merkezine kayıtlı toplam firma sayısı	[adet]	1.009	1.218	1.438
4. İstihdam Merkezine yeni kayıt firma sayısı	[adet]	209	91	220
5. Kariyer ve meslek eğitimlerinin sayısı	[adet]	12	12	6
6. İstihdam fuanına katılan firma sayısı	[adet]	-	-	100
7. İstihdam fuanında iş bulunan kişi sayısı	[adet]	-	-	300

HEDEFLERİ İLGİLİ FAALİYETLER VE PROJELER	2025 YILI MALİ KAYNAK İHTİYACI		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
► İstihdam organizasyon faaliyeti	943.000 ₺	0 ₺	943.000 ₺
► İstihdam Fuan	0 ₺	0 ₺	0 ₺
► Meslek ve kariyer eğitimleri	1.090.000 ₺	0 ₺	1.090.000 ₺
► <i>Hedefle ilgili personel giderleri</i>	1.168.924 ₺	0 ₺	1.168.924 ₺
TOPLAM HEDEF MALİYETİ	3.201.924 ₺	0 ₺	3.201.924 ₺
EKONOMİK KOD		2025	
01 Personel Giderleri		1.089.232 ₺	
02 SGK Dev. Prim Giderleri		79.692 ₺	
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri		2.033.000 ₺	
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		3.201.924 ₺	

¹ İşe yönlendirilen kişiler, iş görüşmesine gittikten sonra işi tercih etmez ya da kurum tarafından kabul edilmez ise başka işlere yönlendirilmektedir. Dolayısıyla bir kişi birden fazla işe yönlendirilebilmektedir.

² İstihdam Merkezi Yetkilisinin yapılan protokolle aynı zamanda İŞKUR yetkisinin bulunmasına ve İŞKUR'da bulunan ilanlara yönlendirme de yapmasına rağmen oluşturulan raporda İŞKUR verilerine ulaşamadığımız için hesaplanan verilerde istihdam.umraniye.bel.tr portalının verileri ile İŞKUR tahmini verileri yer almaktadır.

³ İstihdam Merkezine müracaat eden kişi sayısının işe başlayanlara bölünmesiyle elde edilmiştir.

⁴ Her ay bir eğitim olmak üzere yapılan toplam hesaplamadır.