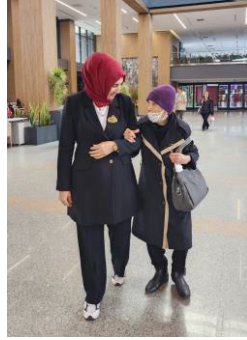
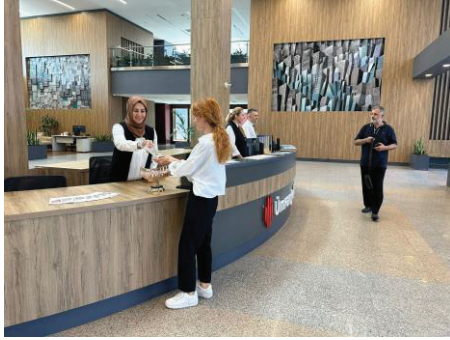


HALKLA İLİŞKİLER YÖNETİMİ

Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Halkla İlişkiler Şefliği ile Dış İlişkiler-Cenaze ve Taziye Hizmetleri Şeflikleri olmak üzere 2 şeflikten oluşmaktadır. Çağrı Merkezi, Çözüm Merkezi, Sosyal Medya Birimi, İstihdam Merkezi, Dernekler, Siteler, Kurumsal İlişkiler ve Kent Konseyi Birimleri bu şefliklerimize bağlı olarak hizmet vermektedir. Halkla İlişkiler koordinasyonu, kurum içi ve kurum dışı katılımcı yönetim anlayışı baz alınarak gerçekleştirilmektedir.

Halkla İlişkiler Müdürlüğü Bütçe Giderleri (TL)		2024 Başlangıç Ödeneği	2024 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01	Personel Giderleri	4.968.000	4.975.712,42	100,16%	24,88%
02	SGK Devlet Primi Giderleri	451.000	397.967,05	88,24%	1,99%
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	14.131.000	11.507.337,52	81,43%	57,54%
06	Sermaye Giderleri	450.000	108.000,00	24,00%	0,54%
Toplam		20.000.000	16.989.016,99	84,95%	0,283%



A7.H1. STRATEJİK HEDEF

Vatandaş ve belediye ilişkilerini teknoloji ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.

Halkla İlişkiler Birimi

Çağrı Merkezi: Çağrı Merkezimiz, kurumumuza erişilebilirliği kolaylaştıran ve 7/24 iletişimi sağlayan 444 9 822 numaralı Çözüm Merkezi hattımız üzerinden hizmet vermektedir. Hattımızı arayan vatandaşlarımız tarafından iletilen tüm talep, şikâyet ve öneriler, alanında eğitim görmüş uzman personellerimiz tarafından muhatabına takip numarası verilerek kayıt altına alınmaktadır. Kendilerine SMS olarak iletilen takip numaraları ile vatandaşlarımız Çözüm Merkezimizden yüz yüze, Çağrı Merkezimizden telefonla ya da web sitemiz üzerinden başvurularının takibini yapabilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları çağrı merkezi personellerimiz tarafından kısa mesaj (SMS) ya da e-posta yolu ile vatandaşlarımıza bildirilmektedir.

Vatandaş Başvuru Dağılımı	Adet
Cevaplanan Çağrı Sayısı	241.135
Telefonla Açılan Kayıt	80.681
E-posta ve Web Sitesi Yoluyla Kayıt	10.658
Şahsen Açılan Kayıt	2.167
CİMER Yoluyla Gelen Başvuru	5.952
Açık Kapı Başvuruları	1.226

En Çok İletilen Şikâyet-Talep Konusu (İlk 10)	Adet
Yaralı Hayvanların Muayene ve Tedavileri	7.597
Moloz Alımı	5.555
Asfalt Onarımı	4.894
Sokak Hayvanları	4.861
Denetimler	4.605
Temizlik Çalışmaları	4.383
İlaçlama Talepleri	4.324
Budama ve Kesim	4.314
Çevre ve Görüntü Kirliliği	3.993
Tedbirsiz İnşaat Faaliyetleri	3.612

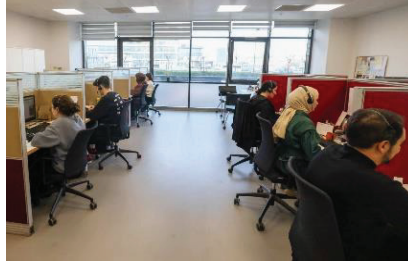
Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet	Mahalle Bazlı Şikâyet-Talep Sayısı	Adet
Adem Yavuz	2.406	İhlamurkuyu	3.009
Altınşehir	3.844	İnkılap	4.526
Armağanevler	5.619	İstiklal	6.477
Aşağı Dudullu	2.441	Kazım Karabekir	2.291
Atakent	3.275	Madenler	1.779
Atatürk	6.050	Mehmet Akif	2.385
Cemil Meriç	3.874	Namık Kemal	4.078
Çakmak	5.501	Necip Fazıl	3.919
Çamlık	2.922	Parseller	2.073
Dumlupınar	2.354	Site	2.484
Elmalıkent	3.436	Şerifali	2.453
Esenevler	3.425	Tantavi	1.969
Esenkent	3.299	Tatlısu	2.833
Esenşehir	2.953	Tepeüstü	1.902
Fatih Sultan Mehmet	705	Topağacı	2.664
Finanskent	1.327	Yamanevler	2.995
Hekimbaşı	1.492	Yukarı Dudullu	4.425
Huzur	1.513		
İBB Sisteminden Açılan Kayıtlar		9.216	

*Mahalle verilerinin haricinde adres girilmemiş veya birleştirilmiş mahallelere ait de kayıt bulunmaktadır.

Çözüm Merkezi: Çözüm Merkezimiz, hizmeti halkımızın ayağına götürerek vatandaşlarımızın zaman kaybetmesini önleyen, güvenilir ve kolay ulaşılabilir bir yönetim anlayışını benimsemiştir.

Haftanın 7 günü hizmet veren Çözüm Merkezi personelimiz, kendisine ulaşan binlerce başvuruyu titizlikle değerlendirip çözüme giden en kısa yolları bulan uzman bir kadro ile hizmet vermektedir.

Çağrı ve Çözüm Merkezimiz tarafından verilen hizmetlerin bazıları; sicil sorgulama, beyan görme, rayiç sorgulama, borç sorgulama, kredi kartı ile borç ödeme, diğer kamu kuruluşlarına ait iletişim bilgilerini sorgulama ve bilgi verme, Belediyemiz ile iletişime geçen tüm vatandaşların talep ve şikâyetlerini kayıt altına alma ve evrakları ile ilgili bilgilendirme veya geri dönüş yapma olarak sıralanabilir.



İnternet Başvuruları: Belediyemize cozummerkezi@umraniye.bel.tr adresi üzerinden vatandaşlarımızın ilettiği talep, şikâyet ve öneriler çağrı merkezi personellerimiz tarafından değerlendirilerek cevaplanmakta, kayıt oluşturulması durumunda ilgili müdürlüklerimize yönlendirilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları başvuru sahibine e-posta ile bildirilmektedir.

Bilgi Edinme Başvuruları: 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde belediyemize iletilen müracaatlar Çözüm Merkezi personellerimizce, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme alınmakta ve sonuçları hakkında vatandaşlarımıza geri bilgilendirme sağlanmaktadır.

CİMER Başvuruları: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Sistemi üzerinden tarafımıza yönlendirilen başvurular, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 7. Maddesi gereğince, Çözüm Merkezi personellerimiz tarafından, yasal süresi ve gerekliliği doğrultusunda işleme alınmakta, ilgili müdürlüklere dağıtımı yapılarak sonuçları Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER) ilgili müdürlüklerimizce işlenmektedir.

Açık Kapı Başvuruları: Kaymakamlık Açık Kapı sistemi üzerinden müdürlüğümüze yönlendirilen başvurular Çözüm Merkezi personellerimizce evrak oluşturularak ilgili müdürlüklerimize yönlendirilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları Açık Kapı sistemine işlenmekte ve Kaymakamlık kurumuna aktarılmaktadır. Açık Kapı sistemi, Kaymakamlıklar tarafından 14 Mayıs 2018 tarihi itibarı ile kullanılmaya başlanmıştır.

İBB Tarafından İletilen Kayıtlar: İBB ve Ümraniye Belediyesi sistemleri birbirine entegre olarak çalışmaktadır. İBB Çözüm Merkezi tarafından oluşturulup Ümraniye Belediyesi'ne aktarılan evraklar iki taraflı olarak anlık görüntülenebilmektedir. Tarafımıza gönderilmiş olan başvurular, ilgili müdürlüklerimize iletilmektedir. Değerlendirilen başvuruların yanıtları, İBB'ye iletdikten sonra tarafımızdan kısa mesaj (SMS) ya da e-posta yolu ile başvuru sahibi de bilgilendirilmektedir.

Sosyal Medya:



Whatsapp Destek Hattı - 444 9 822

Facebook - facebook.com/umraniyebeltr/

Instagram - instagram.com/umraniyebeltr/

X (Twitter) - x.com/umraniyebeltr/



Kurumumuz, sosyal medya hesaplarımız sayesinde, ağlar üzerinden duyuru ve bilgilendirmenin ötesinde, vatandaşların kurumla hızlı ve etkin şekilde iletişime geçerek talep, öneri ve şikâyetlerini iletmelerine imkân tanımaktadır.

Sosyal medya hesaplarımızdan gelen talep, öneri ve şikâyetler titizlikle incelenerek ilgili müdürlüklere yönlendirilmekte ve kısa sürede sonuca ulaştırılarak vatandaşlara bilgi dönüşü sağlanmaktadır. Vatandaşlar talep ve şikâyetlerini, bu platform üzerinden fotoğraf paylaşarak da bizlere ulaştırabilmektedirler.

Sosyal Medya	Facebook	X (Twitter)	Instagram	Whatsapp
Birimlere İletilen Evrak Sayısı	1.056	711	7.113	8.902
Takipçi Sayısı	65.913	64.807	93.049	-
Ortalama Evrak Tamamlanma Süresi*	2	2	2	2

*Müdürlükler tarafından bildirim yapıldıktan sonra

Danışma ve Refakat Hizmeti: Danışma Birimimiz, Belediye hizmet binamıza gelen vatandaşlarımızı güler yüzle karşılayarak çözüm bulacakları doğru adreslere yönlendirmekte, Refakat Birimimiz ise engelli, yaşlı ve okuma-yazma bilmeyen dezavantajlı vatandaşlarımız öncelikli olmak kaydıyla vatandaşlarımıza yapacakları işlemlerde yardımcı olmaktadır. Bu hizmet ile vatandaşlarımızın kısa sürede doğru hizmeti almış olmaları sağlanmakta, Belediyemizi ziyarete gelen misafirlerimiz, kurumumuzun işleyişi hakkında daha hızlı bilgi sahibi olmaktadır.



Bu bilgiler doğrultusunda 2024 yılı içerisinde toplam 65.202 vatandaşımız gitmek istedikleri Müdürlüklere yönlendirilmiş, edinmek istedikleri bilgiler kendilerine aktarılmış veya ihtiyaç hâsıl olan durumlarda vatandaşlarımıza işlemlerini yürütebilmeleri için refakat edilmiştir.

A4.H4.

STRATEJİK HEDEF

İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları işverenlerle buluşturmak.

İstihdam Merkezi Birimi

Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve Türkiye İş Kurumu ile iş birliği içerisinde çalışmalarına devam eden İstihdam Merkezimiz, işsizlik sorununun çözümüne katkı sağlamak amacıyla faaliyetlerine devam etmekte, Ümraniye ve İstanbul'un diğer bütün ilçelerinde yaşayan vatandaşlara hizmet vermektedir. İstihdam Merkezimiz, kariyer eğitimleri ve mesleki eğitimler vererek iş arayan vatandaşlarımızın uygun işlere yönlendirilmelerini sağlamaktadır.

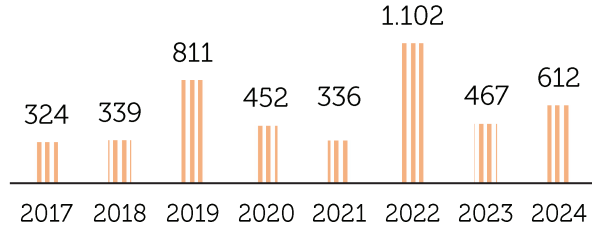


Ayrıca İstihdam Merkezi olarak, firmaların personel bulmaları adına yürüttüğümüz çalışmalarla, firmaların iş yükünün hafiflemesi ve ülke istihdamına fayda sağlanması amaçlanmaktadır. İş arayan adaylarla, personel arayan işverenleri bir araya getiren İstihdam Merkezimiz, iş arayanların başvurularını en hızlı ve etkin şekilde gerçekleştirmesini; işverenlerin de en doğru adaya en kısa sürede ulaşmasını sağlamayı amaçlayan bir sistem olarak hizmet vermektedir. İstihdam Merkezimiz yaptığı teknolojik yatırımlarla sistemini her geçen gün daha da güçlendirmektedir.



İş arayan ve işverenlerin kolayca bir araya geldiği <http://istihdam.umraniye.bel.tr> adresimizden firmalar aradıkları niteliklerde personel ihtiyacını sağlarken, iş arayan vatandaşlarımız da kariyerlerine uygun iş ve mesleklere başvuru yapabilmektedir. 2024 yılında 4.182 yeni kayıtlı CV başvurusu alınmış olup, 25.007 farklı işe yönlendirilmiş ve 612 kişi istihdam edilmiştir.

Yıllara Göre İstihdam Edilen Kişi Sayısı



İstihdam Merkezi	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Yeni Kayıt CV Sayısı	5.738	7.075	4.536	3.762	3.578	3.538	4.182
Yeni Kayıt Firma Sayısı	163	101	83	332	304	209	180
Yönlendirilen Toplam İş Sayısı	18.626	19.801	14.005	23.288	31.691	30.079	25.007
İstihdam Edilen Kişi Sayısı	339	811	452	336	1.102	467	612

Dış İlişkiler / Cenaze ve Taziye Hizmetleri Birimi

Site Ziyaret Programları

İlçemizdeki site sakinlerimizle sıcak bir sohbet ortamında, önerilerini, taleplerini yerinde dinlemek, Belediye hizmetlerimizle ilgili bilgilendirme yapmak ve tespit edilen sorunlar için çözümler geliştirmek amacıyla Belediye Başkanımız ve diğer yöneticilerimizin katılımlarıyla 35 mahallemizde bulunan site sakinlerimize ziyaret programları gerçekleştirilmektedir.



Öğrenci Lokantası

Belediye Başkanlığımız tarafından faaliyete geçirilen, ilçe genelinde ikamet eden üniversite öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen "Öğrenci Lokantası Projesi", 2023-2024 eğitim öğretim yılında da devam etmiş, 2024-2025 eğitim öğretim yılı için de Eylül ayında başvurular alınmış ve kayıtlar gerçekleştirilmiştir. Görevli arkadaşlarımız tarafından karşılanan üniversiteli öğrencilerimiz, Belediye binamızda bulunan yemekhanemizde ağırlanmaktadır. Gençlerin gönüllerine dokunup, onları mutlu görmek amacıyla gece gündüz çalışan Belediyemiz, her gün yaklaşık 500 öğrencimize akşam yemeği ikram etmektedir.



Dernek Ziyaretleri

Belediye Başkanımız öncülüğünde Ümraniye ilçe sınırlarında bulunan il ve köy dernekleri ziyaret edilerek; çaylarına ve sohbetlerine ortak olunmakta; ihtiyaçları, talep veya şikâyetleri dinlenmektedir.

Genellikle dernek merkezlerinde gerçekleşen programlarda dernek yöneticisi ve üyelerin talep-önerilerini doğrudan Belediye Başkanımıza ve diğer görevlilere iletmeleri neticesinde, iletilen sorunların ve taleplerin değerlendirilerek hızlıca çözüme kavuşturulması sağlanmaktadır.



Cenaze ve Taziye Hizmeti

İlçemiz sınırları içinde sevdiklerini kaybeden ailelerimizin acılarına ortak olmak amacıyla, ekiplerimiz 365 gün boyunca taziye hizmeti sunmaktadır. Taziye ekibimiz, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Cenaze İşleri Müdürlüğü ile uyumlu bir şekilde çalışarak, vefat eden vatandaşlarımızın kişisel bilgilerini ve cenaze detaylarını Karacaahmet Mezarlıklar Müdürlüğü ile Çekmeköy Mezarlıklar Müdürlüğünden temin etmektedir.

Sevdikleri vefat eden vatandaşlarımız görevli personellerimiz tarafından aranmaktadır. Vatandaşlarımıza cenazenin yıkanması (gasilhane), cenaze namazı kılınacak cami veya lokasyonun belirlenmesi, defin işlemleri, defin sonrası taziye hizmeti verilmesi konularında danışma ve yönlendirme yapılmaktadır. Aşevimizde özenle hazırlanan pilav, kavurma, cevizli irmik helvası, kapalı ayran, tabldot tabak, çatal kaşık setinden oluşan yemek ikramımız, taziye evine ulaştırılmaktadır. Ayrıca taziye ekibimiz, cenazenin kaldırılacağı camiye otobüs tahsisi sağlamak ve hocalarımız cenaze evlerinde Kur'an-ı Kerim tilaveti gerçekleştirmektedir.



2024 yılında ilçemizde 3.141 aileye taziye ziyareti gerçekleştirilerek, bu ailelere taziye yemeği ikram edilmiştir. Toplamda 251.030 kişiye sunulan bu yemek ikramları, sadece bir yemek değil, aynı zamanda acılı ailelere gösterilen duyarlılık ve dayanışma örneğidir. Belediyemiz taziye hizmetleri ile vatandaşlarımızın zor anlarında yanlarında olmayı sürdürmekte ve insanlarımızın acılarını hafifletmeye yönelik bir çaba sunmaktadır.

Masa Sandalye ve Çadır Hizmetleri

Belediyemiz, kaybı olan vatandaşlarımıza cenaze evlerinde ihtiyaç duyulması durumunda masa, sandalye ve taziye çadırı temini sağlayarak, acılı günlerinde Ümraniyeli hemşehrilerimize her türlü desteği vermeye çalışmaktadır.

2024 yılında toplam 21.740 masa, 163.740 sandalye, 515 çadır hizmeti verilmiştir.



Ümraniye Kent Konseyi



Ümraniye Belediye Meclisi'nin 01.05.2006 Tarih ve 36 Sayılı Kararı ile kurulan Kent Konseyi, kent

yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrlik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır. Belediyemiz; kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan Kent Konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlamaktadır.



Kıdemli Hemşehriler Meclisi: Ümraniye Kent Konseyi Kıdemli Hemşehriler Meclisi; kent yaşamında, kent vizyonu ve hemşehricilik bilincinin geliştirilmesine yönelik çalışmalarda bulunan; sorunların sürdürülebilir kalkınma ilkeleri temelinde belirlenip ilgili mercilerle irtibata geçerek çözüme ulaştırılması adına adımlar atan veya ortak aklın ve uzlaşmanın esas olduğu müzakere ortamlarında üretilen fikirler ışığında yapıcı kararlar alarak, çözüm odaklı projelere imza atan tecrübe sahibi büyüklerimize yönelik oluşturulmuştur.

Kıdemli Hemşehriler Meclisi, tertiplediği toplantı ve programlarda kent sorunları hakkında halkın öneri, talep ve şikâyetlerine çözümler üretme konusunda yardımcı olmaktadır. Yıl içerisinde

düzenlenen programlara iştirak etmiş, il içinde ve dışında Kent Konseyleri ile fikir alışverişinde bulunmuştur.



Kadın Meclisi: Ümraniye Kent Konseyi Kadın Meclisinin; kadınların toplumsal alanda söz sahibi olması, kent ve kadın sorunları-sorumlulukları konusunda bilinçlenmesi, kadın bakış açısıyla politikalar oluşturmaları, kentsel yaşama katılma ve kente ait olma duygularının geliştirilmesi, kadınların gereksinimleri ve beklentilerinden yola çıkılarak, çözüm önerileri ve projeler üretilmesi gibi çok yönlü ve geniş kapsamlı hedefleri bulunmaktadır.

Kadın Meclisi, 2024 yılında oluşturduğu çalışma grupları ve komisyonlar ile hastane ziyaretleri gerçekleştirerek sağlık çalışanlarına destek olmuştur. Kadın Meclisi üyelerimiz Ümraniyeli yaşlılarımızı evlerinde ziyaret etmiş ve ihtiyaç sahibi kadınlarımızın yanlarında olmuştur. Yıl içerisinde çeşitli etkinlikler düzenlemiş ve Ümraniye'de bulunan kamu kurumlarına ziyaretler gerçekleştirmiştir.



Engelli Meclisi: Ümraniye Kent Konseyi Engelli Meclisi; bedensel ve zihinsel engellilerin kentsel yaşam ile bütünleşmesine, sorunlarına ortak çözümler geliştirmesine, bu konudaki bilinç ve duyarlılık düzeyinin yükseltilmesine yönelik çalışmalarla engelli vatandaşlarımızı toplumla bütünleştirmeye yönelik çalışmaktadır.

Engelli Meclisi, Engelliler Eğitim ve Kültür Merkez'indeki Takı, Resim (Yağlıboya ve Karakalem), Kitap Okuma Etkinliği, Engelli Bakımı ve İlk Yardım gibi farklı branşlarda düzenlenen kurslarda üyeleriyle beraber 2024 yılı içerisinde çeşitli aktiviteler düzenlemiş; sanat, spor ve sosyal faaliyetlere de katılım sağlamıştır.



Gençlik Meclisi: Gençlik Meclisimiz; kurumsal olarak sağlıklı bir yapılanma ile meclis üyelerinin kendi potansiyellerini ve güçlerini keşfederek geliştirmelerini sağlamak, sürdürülebilir kalkınma anlayışı içerisinde kente yönelik çalışmalar yürütülmesine katkıda bulunmak, kişisel, toplumsal, bilimsel, kültürel, sanatsal, spor ve iletişim gibi konularda meclis üyeleri ile tüm Ümraniyeli gençlerin gelişimlerine ilişkin programlara ve faaliyetlere katılımını gerçekleştirmek, gençlik alanında politikalar üretmek ve gençliğin birlikte çalışma kültürü ile bu konularda söz sahibi olmalarını hedeflenmektedir.

Gençlik Meclisince, gençlere yönelik hem eğlendirici hem eğitici projeler geliştirmek ve ilçemize yönelik genç fikirler üretmek adına Belediye Başkanımız ile toplantılar düzenlenerek istişarelerde bulunulmuştur. Gençlik Meclisi tarafından 2024 yılı içerisinde gençlere yönelik çok sayıda etkinlik ve program gerçekleştirilmiştir.



Çocuk Meclisi: Dünya Çocuk Hakları Sözleşmesi gereğince her çocuğun bedensel, zihinsel, ruhsal, ahlaksal ve toplumsal gelişmesini sağlayacak düzeyde yaşam haklarının düzenlenmesini, yaşına uygun etkinliklerde bulunarak, kültürel ve sanatsal yaşama serbestçe katılma gibi temel hakların yerel düzeyde yaşama geçirilmesini ve çocukların kentlilik bilincini geliştirerek dayanışma ruhu kazandırılması hedeflenmiş ve bu doğrultuda çocuklara yönelik çeşitli eğitici, bilgilendirici ve eğlendirici etkinlikler düzenlenmiştir.