



SORUMLU BİRİM: HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ



AMAÇ 4. İlçemizdeki sosyal yardımlarla sosyal hizmetler arasındaki bağlantıyı güçlendirmek.
HEDEF 4. İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları iş verenlerle buluşturmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.4.1. İstihdam Merkezi uygulamasıyla iş arayanları iş verenlerle buluşturmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		HEDEFLenen
		2022	2023 (6 aylık)	2024
1. İstihdam Merkezi aracılığıyla işe başlayan kişi sayısı	[kişi]	1.102	196	500
2. İşe yönlendirme sayısı ¹	[kişi]	31.691	15.933	35.000
3. İş bulunan kişi sayısı ²	[kişi]	5.805	3.724	7.000
4. İşe başlayanların oranı ³	[%]	18,0%	5,0%	7,0%
5. Kariyer ve meslek eğitimlerinin sayısı ⁴	[adet]	12	6	12

İZLEME GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		ÖNGÖRÜLEN
		2022	2023 (6 aylık)	2024
1. İstihdam Merkezine yeni kayıt CV sayısı	[kişi]	3.578	1.831	3.600
2. İstihdam Merkezine yeni kayıt firma sayısı	[adet]	304	112	200
3. Kariyer ve meslek eğitimlerinin sayısı	[adet]	12	6	12

HEDEFLE İLGİLİ FAALİYETLER VE PROJELER	2024 YILI MALİ KAYNAK İHTİYACI		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
► Yazılım bakım onarım, malzeme alımı	1.500.000 ₺		1.500.000 ₺
► İstihdamla yönelik FUAR, eğitim, toplantı ve diğer giderler	1.187.150 ₺		1.000.000 ₺
► <i>Hedefle ilgili personel giderleri</i>	812.850 ₺		1.000.000 ₺
TOPLAM HEDEF MALİYETİ	3.500.000 ₺	0 ₺	3.500.000 ₺
EKONOMİK KOD		2024	
01 Personel Giderleri		745.200 ₺	
02 SGK Dev. Prim Giderleri		67.650 ₺	
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri		2.687.150 ₺	
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		3.500.000 ₺	

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 yetkilisinin 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 başlayanlar" a bölünmesiyle elde edilmiştir.

⁴ Her ay bir eğitim olmak üzere yapılan toplam hesaplamadır.



SORUMLU BİRİM: HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ



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

HEDEF 1. Vatandaş ve belediye ilişkilerini teknoloji ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.

PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1. Vatandaş ve belediye ilişkilerini teknoloji ve yüz yüze iletişim kanalları ile güçlendirmek, vatandaşların ve kurumların kent kararlarına katılımlarını sağlamak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		HEDEFLENEN
		2022	2023 (6 Aylık)	2024
1. Halkla ilişkiler hizmetleri vatandaş memnuniyeti	[%]	90,0%	95%	95%
2. Vatandaşa rehberlik eden personel sayısı	[kişi]	2	2	2
3. Halkla ilişkiler alanında hazırlanan yeni proje sayısı	[adet]	2	1	3
4. Gelen talep ve şikayet sayısı**	[adet]	109.794	48.635	100.000
5. ÇM'ne "şahsen gelen şikâyet-talep" sayısı	[adet]	1.854	860	1.600
6. ÇM'ne "internet yoluyla gelen şikâyet-talep" sayısı	[adet]	9.245	4.417	9.000
7. Çağrı merkezine gelen "toplam çağrı" sayısı	[adet]	233.074	102.899	200.000
"Bilgi amaçlı çağrı" sayısı	[adet]	115.631	50.944	100.000
"Başvuru amaçlı çağrı" sayısı	[adet]	86.008	36.364	75.000
Kaçan çağrı sayısı	[adet]	31.435	15.591	25.000
Tamamlanan çağrı sayısı	[adet]	201.639	87.308	175.000
8. Talep ve şikayet ile ilgili ortalama geri dönüş süresi	[gün]	2	2	2
9. Kaçan çağrı oranı***	[%]	13,48%	15,15%	12,50%
10. Kent Konseyi etkinlik sayısı	[adet]	40	60	100
İZLEME GÖSTERGELERİ		GERÇEKLEŞEN		ÖNGÖRÜLEN
		2022	2023 (6 Aylık)	2024
1. Belediye içinde "vatandaşa rehberlik" eden personel sayısı	[adet]	2	2	2
2. Bilgi Edinme müracaatı sayısı	[adet]	199	102	200
3. CİMER müracaat sayısı	[adet]	5.516	2.083	4.000
4. İBB müracaat sayısı	[adet]	6.109	2.607	5.000
5. Açık Kapı müracaat sayısı	[adet]	863	2.202	4.400
6. Sosyal Medya - Facebook müracaatı sayısı	[adet]	9.028	2.752	5.500
7. Sosyal Medya - Twitter müracaatı sayısı	[adet]	24.011	5.772	12.000
8. Sosyal Medya - Instagram müracaatı sayısı	[adet]	23.730	11.753	25.000
9. Kent Konseyi Genel Kurul toplantı sayısı*	[adet]	-	-	2
10. Kıdemli Hemşehri Meclisi toplantı sayısı*	[adet]	-	-	4
11. Kadınlar Meclisi toplantı sayısı*	[adet]	-	-	4
12. Gençlik Meclisi toplantı sayısı*	[adet]	-	-	4
13. Çocuk Meclisi toplantı sayısı*	[adet]	-	-	4
14. Engelliler Meclisi toplantı sayısı*	[adet]	-	-	4
HEDEFLE İLGİLİ FAALİYETLER VE PROJELER		2024 YILI MALİ KAYNAK İHTİYACI		
		BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
▶ Danışma - Refakat Hizmeti		500.000 ₺	0 ₺	500.000 ₺
▶ Çağrı Merkezi ve Çözüm Merkezi		900.000 ₺	0 ₺	900.000 ₺
▶ Kurumsal İlişkiler Hizmeti		1.500.000 ₺	0 ₺	1.500.000 ₺
▶ Kent Konseyi Organizasyonları		150.000 ₺	0 ₺	150.000 ₺
▶ Yazılım Güncelleme		300.000 ₺	0 ₺	300.000 ₺
▶ Tören, Fuar, Organizasyon hizmeti		1.500.000 ₺	0 ₺	1.500.000 ₺
▶ Halkla ilişkiler tanıtma hizmeti		850.000 ₺	0 ₺	850.000 ₺
▶ Memnuniyet Araştırmaları		1.693.850 ₺	0 ₺	1.693.850 ₺
▶ Hemşehrim Projesi		4.500.000 ₺	0 ₺	4.500.000 ₺
▶ Hedefle ilgili personel giderleri (kadrolu personel)		4.606.150 ₺	0 ₺	4.606.150 ₺
TOPLAM HEDEF MALİYETİ		16.500.000 ₺	0 ₺	16.500.000 ₺
EKONOMİK KOD		2024		
01 Personel Giderleri			4.222.800 ₺	
02 SGK Dev. Prim Giderleri			383.350 ₺	
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri			11.443.850 ₺	
06 Sermaye Giderleri			450.000 ₺	
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI			16.500.000 ₺	

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

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

* Pandemi sebebiyle düzenlenememiştir.