

KARAR: 131

06.08.2026

K A R A R

Belediyemizce vatandaşlara daha hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla kurulan Çözüm Merkezi'nin sağlamış olduğu katkılarının değerlendirilmesi ile ilgili Halkla İlişkiler Komisyonu, Sivil Toplum Kuruluşları Komisyonu ile Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Komisyonunun 20.07.2026 tarih ve 02 sayılı müşterek raporu.

(Belediye Meclisimizin 01.07.2026 tarihinde yapmış olduğu birleşimde görüşülerek komisyonlarımıza havale edilen; Belediyemizce vatandaşlara daha hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla kurulan Çözüm Merkezi'nin sağlamış olduğu katkılarının değerlendirilmesi ile ilgili dosya incelendi.

Komisyonlarımızca yapılan görüşmeler neticesinde;

Vatandaşa daha iyi hizmet verebilmek, sorunlara anında çözüm üretebilmek için Belediyemiz Çözüm Merkezi 7 gün 24 saat hizmete devam etmektedir. Birbirinden değerli projeleri hayata geçirerek Sincan'ın marka değerini yükselten Belediyemiz, vatandaşın talep ve önerilerine çok önem vermektedir. Hizmette kaliteyi arttırmak, vatandaşın taleplerine hızlı çözümler üretmek amacıyla kurulan Çözüm Merkezi altyapısını güçlendirerek çalışmaya devam etmektedir.

Çözüm Merkezi sadece telefonla ulaşılabilen bir sistem değil, vatandaşların istek ve taleplerinin koordineli bir şekilde toplanıp, hizmetin bütüncül bir şekilde aksamadan icra edilmesi için uygulamaya konulan, tüm iletişim kanallarını akıllı olarak yöneten bir sistemdir. Bu sistem sayesinde vatandaşın talep ve şikayetleri en kısa sürede sonuca ulaşmaktadır. Bu sayede belediye birimleri arasındaki koordinasyon da en etkili şekilde sağlanmaktadır. Tüm iletişim kanallarını takip eden ULAKBEL sistemi yani çözüm merkezi; Cimer, Mavi Masa, Web Sayfası, Telefon, Faks, Whatsapp, e Mail, Mobil Uygulama, Twitter, Facebook gibi iletişim kanallarıyla da koordineli bir şekilde çalışmaktadır.

Çözüm Merkezi'ne sorular genellikle çevre düzenlenmesi, kentsel dönüşüm çalışmaları, temizlik işleri, emlak hizmetleri, yol çalışmaları, altyapı çalışmaları, sokak hayvanları, belediye bünyesinde yürütülen projelere yönelik gelmektedir. Ayrıca vatandaşlara, talebinin takibini yapabilmesi için bilgilendirme mesajının gönderildiği, Belediyemiz internet sitesinde var olan, e-belediye bölümünden de başvuru takibini yapabilmektedirler.

Belediyemizin, halkımıza en iyi şekilde hizmet edebilmek maksadıyla, teknolojik imkanların kullanılmasının devam ettirilmesinin yararlı olacağı komisyonlarımızca uygun görülmüştür.

Meclisimizin görüşlerine arz ederiz.) Okundu.

Konu üzerindeki görüşmelerden sonra, komisyon raporu oylamaya sunuldu, yapılan işaretle oylama sonucunda, Belediyemizce vatandaşlara daha hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla kurulan Çözüm Merkezi'nin sağlamış olduğu katkılarının değerlendirilmesi ile ilgili Halkla İlişkiler Komisyonu, Sivil Toplum Kuruluşları Komisyonu ile Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Komisyonu müşterek raporunun kabulüne oybirliğiyle 06.08.2026 tarihli toplantıda karar verildi.

Bekir YILDIZ
Meclis Başkan V.

Kaan Yusuf YURTERİ
Katip

Engin KAYI
Katip