

İSTANBUL  
BÜYÜKŞEHİR  
BELEDİYESİ



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ  
BEYAZ MASA FAALİYETLERİ

## 1- BEYAZMASA

Faaliyetleriyle, dünya metropolü İstanbul'da 1994 yılından bu yana 24 saat hizmet anlayışıyla, kendisine ulaşan tüm istek, şikayet ve görüşleri değerlendirerek çözüm üretip, elde edilen veriler doğrultusunda kaynakların daha verimli kullanılmasına hizmet eden birimimizdir.

### **Beyazmasa;**

**Beyazmasa Ön Büro**

**Alo 153 Çağrı Merkezi**

**Beyazmasa Çözüm Ekibi** olarak 3 birim halinde faaliyetlerini yürütmektedir.



**a) Beyazmasa Ön Büro;** Beyazmasa'ya bizzat başvuran kişi veya kurumlarla ilgilenme, onları talepleri doğrultusunda yönlendirme ve başvurularına anında çözüm üretme birimidir.

**b) Alo 153 Çağrı Merkezi;** Çağdaş iletişim teknolojilerinden en ileri düzeyde faydalanıp vatandaşımıza daha kaliteli ve hızlı hizmet sunmayı amaçlayan Beyazmasa, modern müşteri hizmetleri mantığıyla çalışan Call Center uygulamasını kullanmaktadır.










Kurulduğu günden itibaren vatandaş memnuniyeti amaçlı çalışan Beyazmasa, Call Center uygulamasını 18 personel ile 8 saatten 24 saat esasına taşımış bulunmaktadır.

**c) Beyazmasa Çözüm Ekibi;** 30 Halkla İlişkiler uzmanı tarafından Beyazmasa'ya gelen her türlü başvurunun incelendiği, ilgili birimlerle yada Kurumlarla irtibata geçilerek başvurulara çözüm bulunduğu ve neticenin başvuru sahibine ileildiği birimdir.

## Başvuru İşlem Aşamaları:

- Gelen başvuru, görevli tarafından kayıt altına alınır.
- Başvuru, bilgisayar programına aktarılır ve çözüm ekibine gönderilir.
- Çözüm ekibindeki görevli, gelen başvuruyu inceler.
- İlgili birimlerle yada Kurumlarla irtibata geçer.
- Çözüm için geçerli işlemleri başlatır.
- Çözüm aşamalarında başvuru sahibine ön bilgi verir
- Şikâyet çözüldükten sonra başvuru sahibinden teyit olarak evrakı kapatır.

## BEYAZ MASAYA BAŞVURU YOLLARI

	Şahsen başvuru	Beyaz Gezi Programı'nda başvuru	
	Büyükşehir santral hattına başvuru (0212 455 13 00)	İnternet yoluyla başvuru <a href="http://www.ibb.gov.tr">www.ibb.gov.tr</a>	
	Beyazmasa ( Call Center ) 153	Fax yolu ile başvuru (0212 455 26 76)	
	Beyazmasa Şubelerine Başvuru	Posta yoluyla başvuru	
	Kadıköy-Üsküdar-Aksaray-Otogar	153o SMS Hattı	

2009 Yılı itibariyle;

- Beyazmasa'ya toplam **3.410.324** başvuru olmuştur.
- Bu başvuruların **3.083.443**'si sözlü cevaplanmış,
- **326881**'u kayıt altına alınmış,
- Ve **325.867**'i çözümlenmiştir.

Beyaz Masa	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
Sözlü Başvuru Sayısı	568.704	600.258	739.224	477.112	366.959	331.186	<b>3.083.443</b>
Kayıt Altına Alınan Başvuru Sayısı	23.671	29.764	49.352	48.194	73.488	102.412	<b>326.881</b>
Çözümlenen Başvuru Sayısı	23.671	29.764	49.352	48.194	73.488	101.398	<b>325.867</b>
Toplam Başvuru Sayısı	592.375	630.022	788.576	525.306	440.447	433.598	<b>3.410.324</b>

- **Günlük ortalama 1.579 başvuru alınmaktadır.**
- **Ortalama 151'si kayıt altına alınarak çözümlenmekte,**
- **ortalama 1.428 başvuruya da sözlü cevap verilmektedir.**

Beyaz Masa	Yıllık ortalama	Aylık ortalama	Günlük ortalama
Sözlü Başvuru Sayısı	513.907	42.826	1.428
Kayıt Altına Alınan Başvuru Sayısı	54.480	4.540	151
Çözümlenen Başvuru Sayısı	54.311	4.526	151
Toplam Başvuru Sayısı	568.387	47.366	1.579

▪

## 2- BEYAZ GEZİ

İstanbul'da, kent kültürü bilincinin oluşturulması ve Sayın Kadir TOPBAŞ başkanlığındaki İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yatırımlarının doğru, etkin ve yerinde tanıtımını lüks otobüslerle, alanında deneyimli halkla ilişkiler uzman personelimize yürütmekteyiz...



## 2009 Yılı itibariyle;

**28.112** Hemşehrimiz Belediye Yatırım ve Projelerini Yerinde Gördü...

Beyaz Gezi	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
Grup Sayısı	35	66	207	207	184	82	<b>781</b>
Kişi Sayısı	1.643	2.621	8.436	8.525	6.887	3.282	<b>31.394</b>

### 3- BEYAZ KARANFİL

Hastane ve huzurevlerine yapılan ziyaretlerde Sayın Başkan'ın geçmiş olsun dilekleri, sevgi ve destekleri karanfil, su ve kullanılabilir özel kutularda çikolata armağanlarıyla birlikte iletilmekte, onların dertleri, ihtiyaç ve talepleri de dinlenilmektedir.

Hastanelerin çocuk bölümleriyle çocuk yuvalarına yapılan ziyaretlerde ise karanfilin yerini oyuncaklar almaktadır.

### 2009 Yılı İtibariyle

Beyaz karanfil moral ziyareti, hastanelerde yatan hastalar, huzur evlerinde kalan huzur evi sakinlerine çocuk esirgeme kurumu ve kreşlerde kalan 7 den 70'e **39.742** İstanbullu hemşehrimiz ziyaret edilmiş ve sorunları giderilmiştir.



Beyaz karanfil	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
Kurum Sayısı	25	45	70	77	79	72	<b>368</b>
Kişi Sayısı	4.100	7.037	8.500	7.235	4.623	8.247	<b>39.742</b>

### 3- BEYAZ TAZİYE

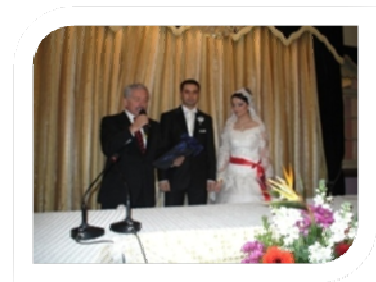
İstanbul il sınırları içerisinde vefat edenlerin yakınları aranılıp İstanbul Büyükşehir Belediyesi Başkanı Sayın Kadir TOPBAŞ'ın başsağlığı dilekleri iletilmektedir.



BEYAZ TAZİYE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
Aranılan	8.446	1.050	26.709	36.921	35.372	35.835	144.333
Ulaşılan	6.548	828	16.471	22.995	21.087	20.225	88.154

### 5- BEYAZ TEBRİK

Beyaz Tebrik hizmet birimimiz İstanbul'da hayatlarını birleştiren çiftlere tebrik amaçlı "Hediye Seti" göndermektedir.



**2008 Yılı itibariyle**

**210.000**

*çiftimize*

*hediye seti gönderdik,*





mutluluklarını paylaştık...

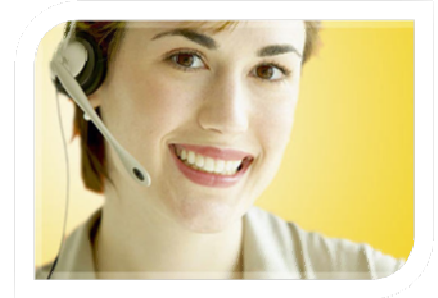
BEYAZ TEBRİK	2006	2007	2008	Toplam
Gönderilen Hediye Sayısı	69.745	81.510	58.745	210.000

## 6- BEYAZ FİLE

Tüketicinin talep ve şikayetlerini dinleyen Beyaz File birimi; vatandaşa Tüketici Hakları konusunda bilgi vermekte, sorunlarını ilgili yerlere (Valilik , Kaymakamlık , Ticaret Odası, İlçe belediyeleri, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Tüketici Koruma Dernek ve Vakıfları) ulaştırarak sonuçları takip etmektedir.

2009 Yılı itibariyle **1.909**Tüketici Sorununu çözümledik.

Beyaz File	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
Başvuru Sayısı	200	272	220	153	463	609	<b>1.917</b>
Çözülen Evrak Say.	200	272	220	153	463	601	<b>1.909</b>



## 7- MUHTARLAR BÜROSU

Bu hizmet birimimizde amaç İstanbul'daki muhtarlarımızı makamlarında ziyaret ederek, mahallelerdeki sorunları yerinde tespit edilip, çözüme kavuşturulmaktadır. Bu maksatla İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğümüzde bir irtibat bürosu kurulmuştur.

Bu ziyaretlerde; sorunlar hakkında mahalle sakinlerinin de görüş ve önerileri varsa dilek ve şikâyetleri alınmaktadır.

2009 Yılı itibariyle

**İstanbuldaki Tüm** muhtarlarımızı makamında ziyaret ederek

Mahallelerdeki sorunları yerinde çözüme kavuşturduk.



Muhtarlar Bürosu	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
Ziyaret Edilen Muh. Say.	50	282	312	970		<b>1.614</b>
Alınan Başvuru	12	3.076	1.007	264	423	<b>4.782</b>
Çözülen Başvuru	12	3.076	1.007	264	412	<b>4.771</b>
Takipte Olan Başvuru					11	<b>11</b>

2006 ve 2007 yıllarında;

Muhtarlarımız "Kahvaltılı Bölge Toplantıları" başlığı altında belediye bürokratlarıyla buluşturularak karşılıklı görüş ve bilgi alışverişinin yapılması sağlanmıştır. Yapılan koordinasyon toplantılarına toplam **970** muhtarımız katılmıştır. Ve bu toplantıların sonunda muhtarların talep, öneri ve şikâyetleri alınmış bunların takibi ve çözüm süreci başlamıştır.



## 8- ŐUBE HİZMETLERİ

Hizmeti daha kolay ulaşılır kılmak ve birebir görüŐme kolaylığı sağlamak amacıyla; Kadıköy,Őskdar, Aksaray, İstanbul Büyük Otogarı ve Merter, Őubelerimiz bulunmaktadır.



Őubelerimizde Halkla İŐlkiler Faaliyetlerinden n büro aşamaları ve çözüm işlemleri koordineli olarak yürütülmektedir.

## 9 - BİLGİ EDİNME BİRİMİ

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun uygulama yönetmeliğine göre 01/07/2004 tarihinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından hizmete girmiş olan Bilgi Edinme Birimi, açıldığı tarihten itibaren Bilgi Edinme başvurularına cevap vermeye devam etmektedir.

Başvuru sahipleri [www.ibb.gov.tr](http://www.ibb.gov.tr) sayfasında bulunan bilgi edinme başvuru formunu doldurarak birimize istediği ortamdan e-posta yoluyla rahatlıkla bilgi iletebildiği gibi, faks, posta yolu ve şahsen de müracaatta bulunup, İstanbul Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu çalışmalar hakkında çeşitli sorular yönelterek bilgi edinme hakkını kullanmaktadır. Başvuru sahiplerinin istemiş olduğu bilgilere cevabi yazı; elektronik ortamda, faks posta ve yerinde inceleme şeklinde isteğe göre iletilmektedir.



2009 Yılı itibarıyla

**45.146** Bilgi edinme Başvurusunu yanıtladık...

Bilgi Edinme	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam
<b>Başvuru Sayısı</b>	1.140	5.676	9.862	9.887	9.703	8.878	<b>45.146</b>

## 10- BÜYÜKŞEHİR AİLESİ BÜLTENİ



İstanbul Büyükşehir Belediyesi; Belediye birimlerine ve personeline yönelik olarak çeşitli konularda aktiviteler düzenleyerek, personelin motivasyonunu yükseltmek amacıyla "Büyükşehir Ailesi" adıyla aylık olarak iç haberleşme bülteni yayımlamaktadır.

## 11- BAŞKANLIK PROGRAMLARI TAKİBİ



Başkanlık programları takip edilerek (açılış, şenlik, temel atma vb.) Başkanımıza veya Başkanlığa yapılan başvuruların alınmasında, başvuruyu değerlendiren ve sonucu hakkında ilgili başvuru sahibi veya Kurum ile birlikte Başkanlık makamını da bilgilendiren halkla ilişkiler uzmanları görevlendirilmektedir.



## 12- BİMER

Başbakanlığa yapılacak başvuruların ve Bakanlıklar ile valiliklere yapılan müracaatların Başbakanlıktan izlenebilmesini amaçlayan ve Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) - Doğrudan Başbakanlık olarak isimlendirilen düzenleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir.



### 13- İBB-TOKİ İŞBİRLİĞİ İLE KONUT EDİNDİRME KAMPANYASI

Sosyal devlet anlayışı ile orta gelirli, dar gelirli ve yoksul vatandaşların konut sahibi olabilmeleri ve şehrimizin hak ettiği sağlıklı konutlara kavuşabilmesi için çalışmaktayız...



4.872 Vatandaşımızı yürütülen Halkalı, İkitelli, Hadımköy ve Pendik Konut Projeleriyle, Noter ve Milli Piyango Yetkilisi huzurunda yapılan kura sonucu ev sahibi yaptık...

İBB-TOKİ	2005	2006	2007	2008	Toplam
Başvuru Sayısı	22.908	17.332	4.124	-	44.364
Konut Sahibi olan	1.118	3.116	638	-	4.872

### 1530 SMS HATTI

İstanbul'la ilgili önerileriniz SMS ile doğrudan Beyazmasa'da



İBB Beyazmasa'ya iletmek istediğiniz önerileri 1530 numaralı SMS hattından ALO 153 çağrı merkezine ulaştırmak mümkün. İstanbulluların her türlü öneri ve taleplerini değerlendiren Beyaz Masa Birimi yeni bir uygulamayı başlattı. "İBB 1530 Beyazmasa SMS Hattı" ile tüm GSM operatörlerinden Beyazmasa'ya başvurularını kolayca ve anında iletebilmektedirler. İBB Beyazmasa hattına gelen SMS'ler "Beyazmasa Çözüm Ekibi" tarafından incelendikten sonra belediyenin ilgili birimlerine iletilerek çözümü sağlanmaktadır.

GSM müşterilerinin tek yapması gereken önerilerini SMS olarak yazıp 1530'a göndermeleri. İBB Beyazmasa SMS hattı, faturalı hatlar için 1 kısa mesaj, faturasız hatlar için 2 kontör ile ücretlendiriliyor.

## 14- ETKİNLİKLER

-Arzın Merkezinde Buluşmalar başlıklı **9** büyük konferans organize ettik.

-Kültür Sanat ve Kentsel Gelişim isimli panel düzenledik.



**-Türkiye’de ilk,  
dünyada sayılı  
organizasyonlardan  
birini  
gerçekleştirdik...**



- **Satranç Akademisi**

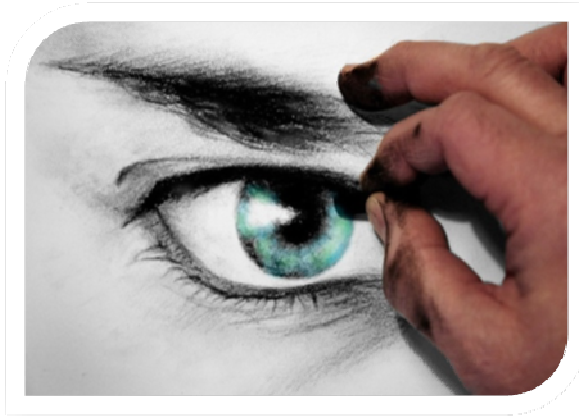
**210** Bin öğrencimize **210** bin adet satranç takımı, **210** bin satranç eğitim kitabı ve **210** bin adet aile bilgilendirme kitabı dağıtımını yaptık.



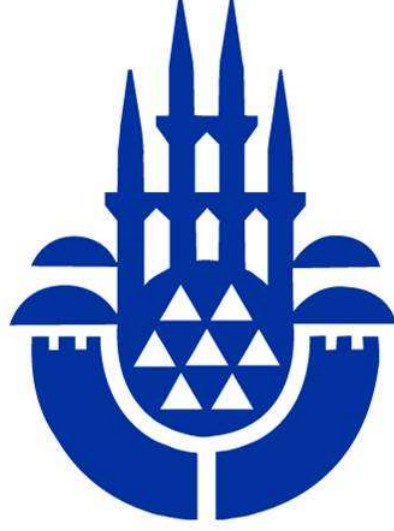
Gençlerimizin satrançla ilgili her şeyi bulabilecekleri ve kendilerin ait kullanıcı numaraları ile online olarak satranç oynayabilecekleri, forum aracılığı ile bilgi paylaşımı yapabilecekleri <http://www.genclikistanbul.com> adresini hizmete koyduk.

- **Resim Kursu**

Resim kursu düzenledik.



Toplam 8 okulumuzda **400** öğrencimize "Resim Kursu" verdik...



İSTANBUL  
BÜYÜKŞEHİR  
BELEDİYESİ