

2017

Zabıta Daire Başkanlığı

Birim Faaliyet Raporu

ZABITA DAİRE BAŞKANLIĞI I
2017 YILI BİRİM FAALİYET RAPORU

Aralık 2017

GİRİŞ

Faaliyet raporu, kamu idarelerinin stratejik plan ve performans programları uyarınca yürütülen faaliyetlerini, belirlenmiş performans göstergelerine göre hedef ve gerçekleşme durumu ile meydana gelen sapmaların nedenlerini açıklamakta, idare hakkındaki genel ve mali bilgileri vermektedir.

Üst yöneticiler ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkilileri tarafından idari sorumlulukları çerçevesinde her yıl faaliyet raporları;

- 5018 sayılı Kanununun 41'inci maddesi,
- 5216 sayılı Kanununun 18'inci maddesi,
- 5393sayılı Kanununun 38'inci ve 56'ıncı maddesi,
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik,

yasal dayanakların gereği olarak hazırlanmaktadır.

BİRİM YÖNETİCİSİNİN SUNUŞU

Medeniyetlerin buluşma noktası İstanbul'a karşı tarihi sorumluluğumuzun gereğini yerine getirerek, şehrin yaşam kalitesini artırma, özgün kimliğini pekiştirme ve saygın bir dünya şehri haline gelmesine katkı sağlama adına; zabıta hizmetlerini adaletli, kaliteli, gelişime açık, verimli ve etkili bir yönetim anlayışı ile sunulması amaçlanmaktadır.

Zabıta Daire Başkanlığı, İstanbul'da; huzur, sağlık ve düzenin sağlanmasına katkı sağlayan, birey ve toplum odaklı, güvenilir ve proaktif bir anlayış ile zabıta hizmetlerini sunan bir zabıta teşkilatı hedeflemektedir.

Kurumsal misyonumuzun bilinci ile temel prensip ve ilkelerden ayrılmadan, belediyemizin varmak istediği vizyona ulaşması için zabıta hizmetlerini aynı kararlılıkla sürdüreceğiz. Stratejik planda yer alan hedeflerimizden sapmadan, yaşanabilir bir İstanbul için üzerimize düşen görevi en iyi şekilde yerine getirmeye ve kent halkına layık olduğu hizmeti sunmaya devam edeceğiz.

Bu maksatla, günün 24 saati yılın 365 günü tüm gücümüzle çalışmak, halkımıza sunduğumuz hizmette adalet, dürüstlük ve kaliteden ödün vermemek temel ilkemiz olacaktır.

Saygılarımla,

İbrahim KÖSE
Zabıta Daire Başkanı V.

İÇİNDEKİLER

I. GENEL BİLGİLER	5
A. MİSYON VE VİZYON.....	5
B. KANUNİ YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR.....	6
C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER	8
1. Fiziksel Yapı.....	8
1.1. Araçlar	8
1.2. Binalar.....	8
2. Örgüt Yapısı	10
3. Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar	11
3.1. Teknolojik Kaynaklar	11
3.2. Kullanılan Programlar	12
4. İnsan Kaynakları.....	13
4.1. Kadro Durumu	13
4.2. Eğitim Durumu	14
4.3. Yaş Durumu.....	15
5. Mali Bilgiler	15
5.1. Bütçe Uygulama Sonuçları ve Analiz Sonuçları	15
II. AMAÇ VE HEDEFLER	16
A. BİRİM AMAÇ VE HEDEFLERİ.....	16
B. TEMEL POLİTİKALAR VE ÖNCELİKLER	16
III. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER	18
A. FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ	18
KENT VE TOPLUM DÜZENİ YÖNETİMİ	18
1. Ruhsatlandırma Hizmetleri	18
2. Denetim Faaliyetleri	19
3. Tüketici Haklarının Korunması	26
4. Yıkım Kararlarının Uygulanması	27
SOSYAL DESTEK HİZMETLERİ YÖNETİMİ.....	27
1. Sosyal Yardım Hizmetleri	27
B. PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU	28
IV. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	31
A. GÜÇLÜ YÖNLER	31
B. GELİŞTİRİLMESİ GEREKEN YÖNLER	31
V. ÖNERİ VE TEDBİRLER	31

I. GENEL BİLGİLER

A. MİSYON VE VİZYON

Misyonumuz

Açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak hizmetleri, 21. Yüzyılın yerel yönetim anlayışına uygun şekilde sunmak, belediye hizmetlerini kurumsal bir anlayışla mükemmelleştirirken şehrin kültürel kimliğini yaşatmak.

Vizyonumuz

Sürdürülebilir ve yenilikçi çözümlerle hayatı kolaylaştıran, şehircilik ve medeniyet adına küresel değer üreten marka kentin yerel yönetimi.

Değerler

Adalet: Belediyemiz kamusal hizmet sunumunda hak ve hukuka uygun, tüm paydaşlarımızın hakkını gözeten bir şekilde davranmayı esas kabul eder.

Güven: Belediyemiz İstanbul halkının, çalışanlarının ve diğer paydaşlarının güvenini kazanmayı ve bu güvene layık olmayı esas kabul eder.

Saydamlık: Belediyemiz kamusal hizmet sunumunda, şeffaf ve hesap verilebilir olmayı esas kabul eder.

Kalite: Belediyemizin sunduğu hizmetlerin İstanbul'un ve İstanbul halkının ihtiyaçlarını beklentilerini en optimal düzeyde, kaliteli bir şekilde karşılaması esastır.

Verimlilik: Belediyemizin kaynaklarını etkinlik, verimlilik ve tutumluluk prensipleri çerçevesinde kullanmayı esas kabul eder.

Katılım: Belediyemiz hizmetlerinin planlanmasında ve sunulmasında, katılımcı bir anlayışla ilgili tüm taraflar ile iletişim kurarak, paydaşlarıyla ortak bir ekseninde buluşup toplumsal diyalog, katkı ve sahiplenmenin sağlanmasını esas kabul eder.

Liderlik: Kararlı, özgüven sahibi, cesur, atılımcı, yenilikçi, öncü ve önder bir belediye olmayı esas kabul eder.

B. KANUNİ YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Tablo 1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin İlişkili Olduğu Mevzuat

Mevzuat Türü	Mevzuat Adı	Mevzuat No	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete No
Kanun	Büyükşehir Belediye Kanunu	5216	23.07.2004	25531
Kanun	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005	25874
Kanun	Kamu Mali Yönetimi Ve Kontrol Kanunu	5018	24.12.2003	25326
Kanun	Belediye Gelirleri Kanunu	2464	29.05.1981	17354
Kanun	Umumi Hıfzıssıhha Kanunu	1593	06.05.1930	1489
Kanun	Gecekondu Kanunu	775	30.07.1966	12362
Kanun	Çevre Kanunu	2872	11.08.1983	18132
Kanun	İmar Kanunu	3194	09.05.1985	18749
Kanun	Devlet İhale Kanunu	2886	10.09.1983	18161
Kanun	Kamu İhale Kanunu	4734	22.01.2002	24648
Kanun	Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu	4735	22.01.2002	24648
Kanun	Kamulaştırma Kanunu	2942	08.11.1983	18215
Kanun	Boğaziçi Kanunu	2960	22.11.1983	18229
Kanun	Kıyı Kanunu	3621	17.04.1990	20495
Kanun	Bilgi Edinme Hakkı Kanunu	4982	24.10.2003	25269
Kanun	TCK	5237	26.09.2004	25611
Kanun	Umuru Belediyeye Müteallik Ahkâmı Cezaiye Hak. Kanun	1608	20.05.1930	1498
Kanun	Kabahatler Kanunu	5326	31.03.2005	25772
Kanun	Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun	6502	28.11.2013	28835
Kanun	Tebliğat Kanunu	7201	19.02.1959	10139
Kanun	Hafta Tatili Kanunu	394	21.01.1924	54
Kanun	Öğle Dinlenmesi Kanunu	6301	08.03.1954	8652
Kanun	Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu	5846	13.12.1951	7981
Kanun	Dilekçe Hakkının Kullanılması Hk. Kanun	3071	10.11.1984	18571
Kanun	Su Ürünleri Kanunu	1380	04.04.1971	13799
Kanun	İşyeri Açma Ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun	3572	17.06.1989	20198
Kanun	Karayolları Trafik Kanunu	2918	18.10.1983	18195
Kanun	Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu Ve Elektrik Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun	5307	13.03.2005	25754
Kanun	İş Kanunu	4857	10.06.2003	25134
Kanun	Sebze Ve Meyveler İle Yeterli Arz Ve Talep Derinliği Bulunan Diğer Malların Ticaretinin Düzenlenmesi Hakkında Kanun	5957	26.3.2010	27533
Kanun	Karayolu Taşıma Kanunu	4925	19.7.2003	25173
Yönetmelik	Karayolu Taşıma Yönetmeliği		11.06.2009	27255
Yönetmelik	Belediye Zabıta Yönetmeliği		11.04.2007	26490
Yönetmelik	İBB İlan Reklam Yönetmeliği		2014	
Yönetmelik	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik	9207	10.08.2005	25902
Yönetmelik	Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik		19.12.2007	26735
Yönetmelik	Alışveriş Merkezleri Hakkında Yönetmelik		20.02.2016	29636
Kanun	Perakende Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun	6585	29.01.2015	29251

Mevzuat Türü	Mevzuat Adı	Mevzuat No	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete No
Yönetmelik	Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik		25.10.1982	17849
Yönetmelik	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik		10.05.2005	25902
Yönetmelik	Su Ürünleri Yönetmeliği		10.03.1995	22223
Yönetmelik	Su Ürünleri Toptan ve Perakende Satış Yerleri Yönetmeliği		19.06.2002	24790
Yönetmelik	Hafriyat Toprağı İnşaat ve Yıkıntı Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği		18.03.2004	25406
Yönetmelik	Belediye Zabıta Yönetmeliği		11.04.2007	26490
Yönetmelik	Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği		04.06.2010	27601
Tebliğ	2011/1 Sayılı Sebze Ve Meyve Ticareti İle Hal Kayıt Sistemi Hakkında Tebliğ		07.11.2011	28135
Yönetmelik	Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği		29.12.2011	28157
Yönetmelik	Tebliğat Kanunu'nun Uygulanmasına Dair Yönetmelik		25.01.2012	28184
Yönetmelik	Sebze ve Meyve Ticareti ve Toptancı Halleri Hakkında Yönetmelik		07.07.2012	28346
Yönetmelik	Pazar Yerleri Hakkında Yönetmelik		12.07.2012	28351
Yönetmelik	Elektronik Tebliğat Yönetmeliği		19.01.2013	28533
Yönetmelik	Fiyat Etiketleri Yönetmeliği		28.06.2014	29044

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

1. Fiziksel Yapı

1.1. Araçlar

Başkanlığımız, doğrudan satın alma ve hizmet alımı ihalesi yoluyla kiralama şeklinde araç ihtiyacını karşılamaktadır. Ayrıca Başkanlığımız bünyesinde hizmet ihaleleri ile yürütülen projeler kapsamında; projenin gerektirdiği niteliklerde araçlar temin edilmekte olup, bu araçlar proje bitiminde geri iade edilmektedir. Bu araçların bakım ve onarımları hizmet ihalesini alan firma tarafından yapılmaktadır.

Tablo 2. Araç Çeşidi ve Mülkiyet Durumu (Adet)

Araç Türü	Resmi	Kiralık*	Hizmet Alımı	Toplam	Yüzde (%)
Vinç ve Çekiciler	25	-	19	44	9
Römörk (Tır Dorsesi)	5	-	-	5	1,02
İş Makineleri	7	-	-	7	1,43
İstif Makinesi	1	-	1	2	0,4
Tanker	1	-	-	1	0,2
Binek Araç	61	72	39	172	35,17
Kamyon ve Kamyonetler	50	26	25	101	20,65
Otobüs - Minibüs	78	20	9	107	21,88
Sepetli Araç	6	-	1	7	1,43
Motorsiklet	-	-	33	33	6,74
ATV	6	-	-	6	1,22
Deniz Aracı	3	-	1	4	0,81
Toplam	243	118	128	489	100

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

*Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından kiralanarak birime tahsis edilen araçları kapsamaktadır.

1.2. Binalar

Tablo 3. Hizmet Binaları (Sosyal, Kültürel ve İdari Dışı)

Bina Kategorisi	Bina Türü	Sayı (Adet)	Alan (m ²)
Sosyal Amaçlı	Spor Tesisi	5	2128
Sosyal Amaçlı	Lokal	1	60
Kültürel Amaçlı	Eğitim Salonu	1	240

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Tablo 4. Hizmet Binaları (İdari)

Kullanıcı Birim	Toplam Alan (m ²)	Toplam Ofis Alanı (m ²)	Kişi Başına Düşen Ofis Alanı (m ²)
Zabıta Daire Başkanlığı	18.012	2.327	8,1
TOPLAM	18.012	2.327	8,1

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Başkanlığımız tarafından yürütölen hizmetlerin geniş bir alanda yaygın bir şekilde yürütölmösinin zorunluluğu, bina ihtiyacını belirleyen en önemli etken olarak nitelenebilir. Başkanlığımız; kendine has özellikleri dolayısıyla, hizmetlerin yürütölebilmösi için ana hizmet binalarının dışında da örgütlenmiştir.

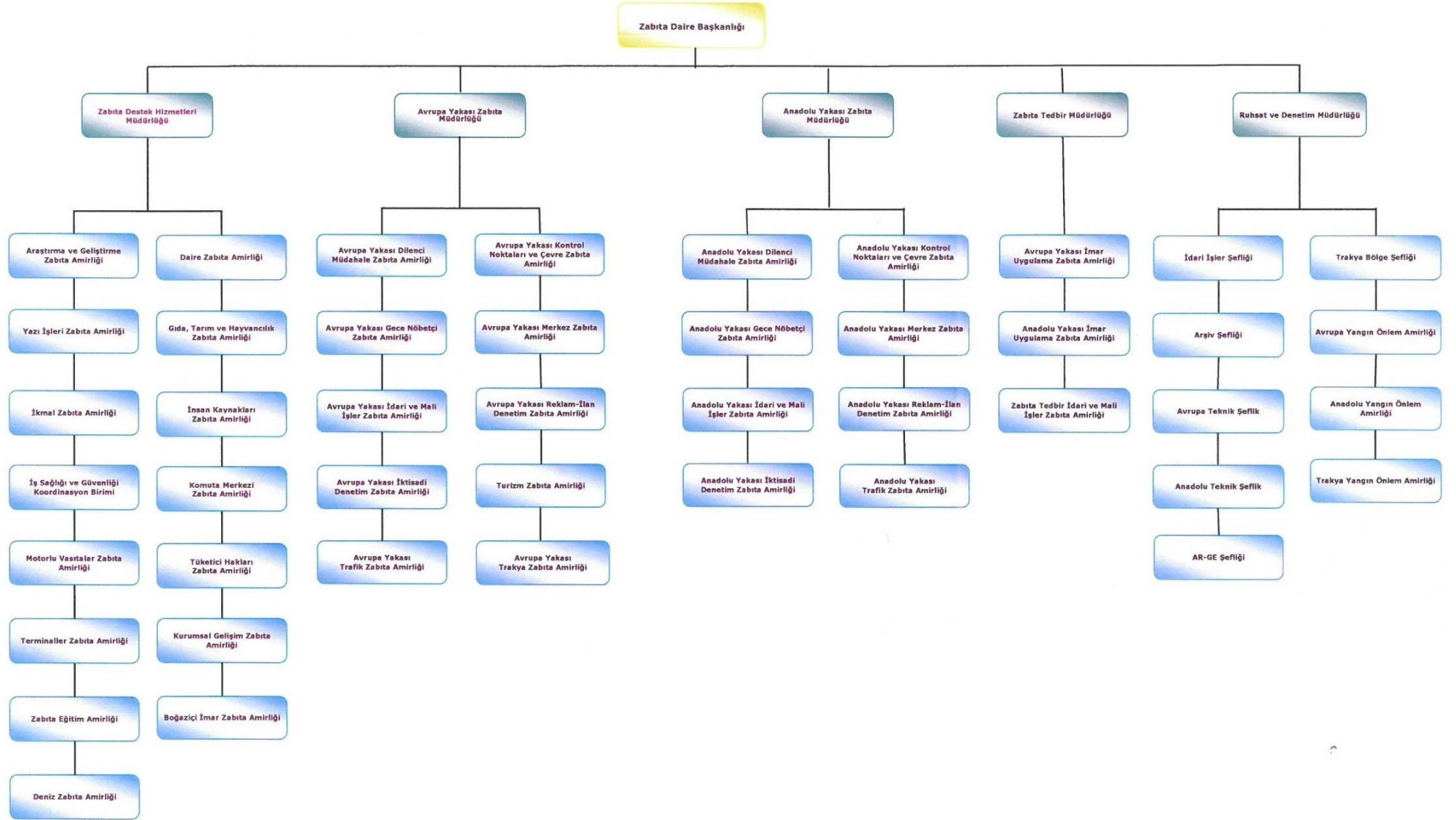
Bina İhtiyacının Karşılanmasında Kullanılan Yöntemler

Hizmetlerin gerektirdiği bina ihtiyacı karşılanırken; satın alma, kiralama veya inşa etme yöntemlerinden uygun olanı tercih edilmektedir. İmar izni veya yapılaşma imkânı bulunmayan noktalarda, geçici olarak prefabrik yapılardan da yararlanılmaktadır.

Başkanlığımıza ait hizmet binalarının bakım, onarım ve diğer talepleri, Yapı İşleri Müdürlüğu, Tesisler Bakım ve Onarım Müdürlüğu, Destek Hizmetleri Müdürlüğu, Levazım ve Ayniyat Müdürlüğu ve diğer ilgili Müdürlükler ile yapılan koordinasyon çerçevesinde karşılanmaktadır.

2. Örgüt Yapısı

Şekil 1. Zabıta Daire Başkanlığı Organizasyon Şeması



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

3. Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar

3.1. Teknolojik Kaynaklar

Başkanlığımızın bilgi ve teknolojik altyapısını oluşturan tüm donanım ekipmanları; kamera, video, fotoğraf makinesi, bilgisayar donanımı ve ekipmanları, iletişim araçları, ofis malzemeleri ve diğer teknolojik araçlar olmak üzere 6 ana başlık altında incelenmiştir.

Tablo 5. Teknolojik Kaynaklar

Donanım Türü	Toplam (Adet)	Yüzde (%)
Kamera, Video, Fotoğraf Makinesi ve Ekipmanları	567	13,17
Bilgisayar Donanım ve Ekipmanları	2.138	49,68
İletişim Araçları	1.381	32,09
Ofis Malzemeleri	92	2,13
Diğer Teknolojik Araçlar	125	2,90
TOPLAM	4.303	100

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

İletişim Araçları kapsamında: 604 adet el telsizi, 553 adet analog telefon, 1 adet telefon Santrali, 4 adet cep telefonu 171 adet araç telsizi,40 adet televizyon

Ofis Malzemeleri kapsamında: 2 adet PVC kaplama makinesi, 1 adet plastik cilt makinası, 32 adet hesap makinası, 4 adet cilt makinası, 11 adet yazı tahtası,42 adet fotokopi makinası

Diğer Teknolojik Araçlar kapsamında: 3 adet ses kayıt cihazı, 21 adet jeneratör,97 adet klima cihazı, 4 adet bardak yıkama makinası yer almaktadır.

3.2. Kullanılan Programlar

Başkanlığımızın faaliyetlerini daha etkin, daha hızlı ve daha ekonomik bir şekilde gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duydukları bilgisayar programlarını kullanmaktadırlar.

Bu programların bir kısmı tüm Belediyemiz birimleri tarafından kullanılan ve yönetim bilgi sistemini doğrudan destekleyen programlardır. Bir kısım program ise sadece başkanlığımız tarafından kullanılan programlardan oluşmaktadır. Başkanlığımız tarafından kullanılan programlar şu şekilde sıralanabilir.

Tablo 6. Kullanılan Programlar

Kullanılan Programlar	Personel İzin Takip Programı
	Analitik Bütçe Programı
	Malzeme Talep Formu Programı
	Stok Programı
	YTS Yatırım Takip Sistemi
	Ruhsat Programı
	Fatura Takip
	Dilenci Takip Programı
	Yolcu Sevk Programı
	Tüketici Denetim Modülü
	Trafik Denetim Modülü
	Yıkım Takip Programı
	Tapu Sorgulama Programı
	DAYŞİS
	İBB Taşınır Mal Programı
	SOA İK
	Metus (Video ve Fotoğraf Arşivleme Programı)
	Çalışma Programı
	Görev Vesikaları Programı
İşgaliye Karekod Uygulaması	
Yeni Kullanıma Alınan Programlar	İlan Reklam Modülü
	İktisadi Denetim Modülü
	Seyyar Depo Modülü

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Tablo 7. İşletim Sistemleri/Yazılımlar

Türü	Adı	Lisans Adedi
İşletim Sistemi	Windows 2000 Professional	90
Anti Virüs	Kullanıcı	90
Veri Tabanı Yönetimi	ORACLE	90
	SQL SERVER	90
Ofis Paketleri	Microsoft Office	90
Coğrafi Bilgi Sistemi ve CAD/CAM	ESRI (Arc Info)	2
	ESRI (Arc WİEV)	2

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

4. İnsan Kaynakları

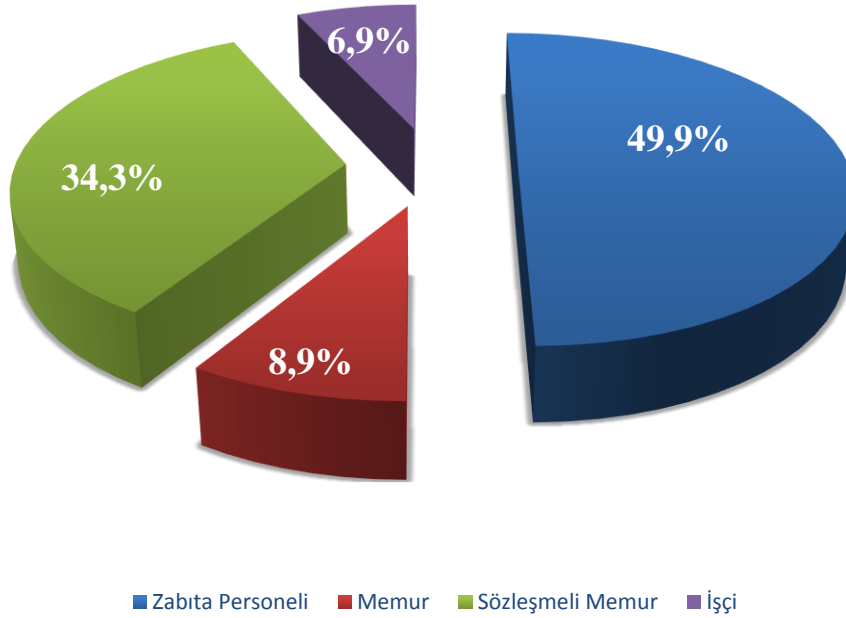
4.1. Kadro Durumu

Tablo 8. Personelin İstihdam Türlerine Göre Dağılımı

Kadro Durumu	Personel Sayısı (Kişi)	Yüzdesi (%)
Zabıta Personeli	821	49,9
Memur	146	8,9
Sözleşmeli Personel	565	34,3
İşçi	114	6,9
TOPLAM	1.646	100

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Şekil 2. Personel Sayısı Dağılımı Grafiği (Yüzde)



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

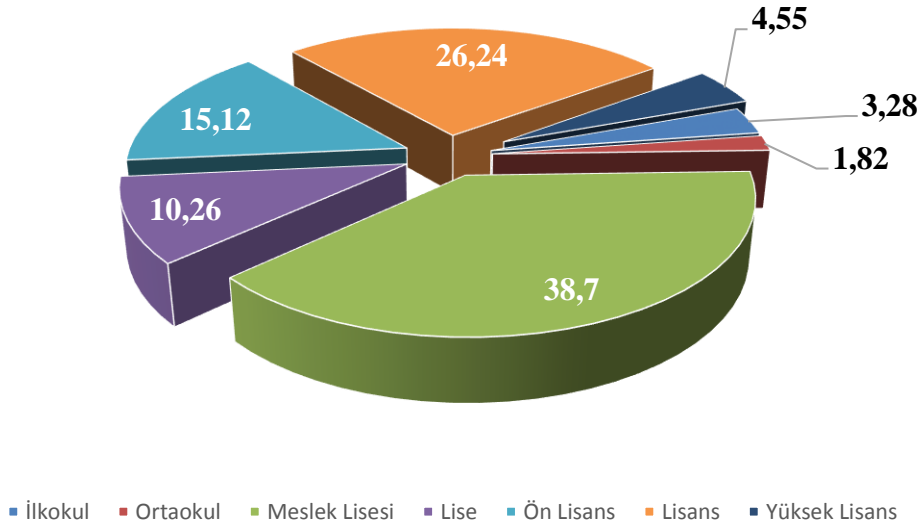
4.2. Eğitim Durumu

Tablo 9. İstihdam Türlerine Göre Personel Eğitim Durumu Dağılımı

Eğitim Durumu	Zabıta Memuru		Memur		İşçi		Sözleşmeli Personel		Toplam	
	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)
Sadece Okur Yazar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İlköğretim	1	0,12	-	-	53	46,49	-	-	54	3,28
Ortaokul	10	1,21	1	0,68	19	16,66	-	-	30	1,82
Meslek Lisesi	126	15,34	6	4,10	26	22,80	479	84,77	637	38,70
Lise	157	19,12	-	-	12	10,52	-	-	169	10,26
Ön Lisans	180	21,92	18	12,32	-	-	51	9,02	249	15,12
Lisans	293	35,70	106	72,60	4	3,50	29	5,13	432	26,24
Yüksek Lisans	54	6,57	15	10,27	-	-	6	1,06	75	4,55
Doktora	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toplam	821	100	146	100	114	100	565	100	1646	100

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Şekil 3. İstihdam Türlerine Göre Personel Eğitim Durumu Dağılımı Grafiği (Yüzde)



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

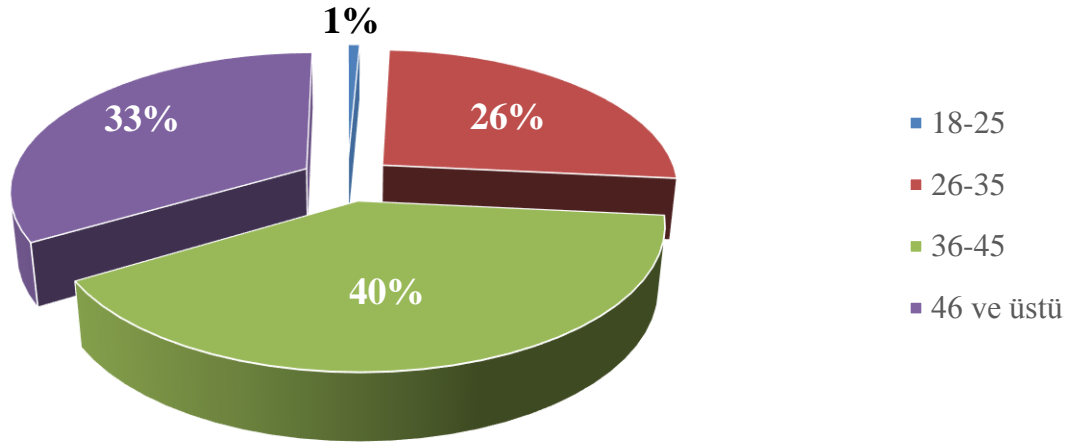
4.3. Yaş Durumu

Tablo 10. Yaş Durumu Dağılımı

Yaş Aralığı	Zabıta Memuru		Memur Personel		İşçi Personel		Sözleşmeli Personel		Toplam	
	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)
18–25	-	-	1	0,68	-	-	8	1,41	9	0,54
26–35	116	14,12	51	34,93	-	-	199	35,22	366	22,23
36–45	234	28,50	62	42,46	44	38,59	351	62,12	691	41,98
46 ve Yukarısı	471	57,36	32	21,91	70	61,40	7	1,23	580	35,23
TOPLAM	821	100	146	100	114	100	565	100	1646	100

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Şekil 4. Yaş Durumu Dağılımı Grafiği (Yüzde)



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

5. Mali Bilgiler

5.1. Bütçe Uygulama Sonuçları ve Analiz Sonuçları

II. AMAÇ VE HEDEFLER

A. BİRİM AMAÇ VE HEDEFLERİ

Başkanlığımızın 2017 yılına yönelik olarak İBB 2015-2019 Kurumsal Stratejik Planı'nda yer alan amaç, hedef ve eylemler aşağıda gösterilmiştir.

SA04. Kent ve Toplum Düzeninin İyileştirilmesine, Yaygınlaştırılmasına Katkı Sağlamak

SA04SH06. Kent Estetiği Denetimlerini Etkinleştirmek

SA04SH08. Toplum Düzenine Yönelik Denetimleri Etkinleştirmek

SA04SH09. Tüketici Haklarının Korunmasına Yönelik Faaliyetleri Artırmak ve Etkinleştirmek

SA04SH10. Vatandaş Başvurularına Sunulan Çözümlerin Kalitesini ve Hızını Arttırmak

SA05. Kentin Doğal Tarihi ve Kültürel Mirasına Saygılı Bir Anlayışla Sosyal Ekonomik ve Fiziksel Gelişimine Yön Vererek Yaşanabilir Bir Kent Oluşumuna Katkı Sağlamak

SA05SH04. İmar Denetimlerini Etkinleştirmek

B. TEMEL POLİTİKALAR VE ÖNCELİKLER

İBB 2015-2019 Stratejik Planımızda Stratejik Amaç ve Hedeflerin belirlenmesinde dikkate aldığımız ve 8 adet Ana Hizmet Alanı ve Genel Yönetim Alanında belirlediğimiz önceliklerimiz aşağıdaki gibidir.

2015 – 2019 Strateji Haritası

	2015 – 2019 Strateji Haritası			
Paydaş	SA1 - Afet ve Acil Durumlara Müdahale ve İyileştirme Kapasitesini Etkin Risk Yönetimi İle Gerçekleştirmek	SA2 - İnsan Odaklı, Erişilebilir, Sürdürülebilir, Kaliteli, Ekonomik, Hızlı, Güvenli, Konforlu Ulaşım Hizmetini Sunmak	SA3 - Kent Sakinlerinin Sosyal İhtiyaçlarına Yönelik Destek Hizmetlerini Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak	SA4 - Kent ve Toplum Düzeninin İyileştirilmesine, Yaygınlaştırılmasına Katkı Sağlamak
	SA5 - Kentin Doğal Tarihi ve Kültürel Mirasına Saygılı Bir Anlayışla Sosyal Ekonomik ve Fiziksel Gelişimine Yön Vererek Yaşanabilir Bir Kent Oluşumuna Katkı Sağlamak	SA6 - Kentin Kültür Mirasının Korunması, Tanıtılması ve Kültürel Yaşamın Zenginleşmesine Katkı Sağlamak	SA7 - Sağlıkta Yaşam Kalitesinin Sürdürülebilir Bir Biçimde Gelişmesine Katkı Sağlamak	SA10 - İstanbul'u Kentlerarası Yerel Diplomaside Uluslararası Faaliyetlerin Gerçekleştirildiği Bir Merkez Haline Getirmek/ Katılımcı Kentten Düzen Kurucu Kente Dönüştürmek
			SA8 - Sürdürülebilir Çevre Gelişimine Katkı Sağlamak	
Finans	SA12 - Kaynakları Etkin ve Verimli Yönetmek			
Süreç	SA11 - İBB ile İştirakleri Arasındaki Koordinasyon ve İşbirliğini Güçlendirmek	SA14 - Paydaşlarla İletişimi ve İşbirliğini Güçlendirmek	SA15 - Projelendirme ve Uygulama Süreçlerini Paydaş Memnuniyetini En Yüksek Seviyeye Taşyacak Şekilde Yapılandırmak	SA17 Tedarik Sürecini Etkin Yönetmek
Öğrenme ve Gelişim	SA9 - Hizmet Alanlarıyla İlgili Doğru Bilgiye Hızlı Erişim Sağlamak	SA13 - Nitelikli Çalışanlarla Çözüm Odaklı Hizmet Sunmak	SA16 - Sürekli Gelişim Anlayışıyla Kurumsal Yapımızı ve İş Yöntemlerimizi Geliştirmek	

2023 vizyonu doğrultusunda oluşturulan strateji belgeleri ve eylem planları, kentlerin modern yaşam ihtiyaçlarına göre yönetilmesini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda Onuncu Kalkınma Planında; “Nitelikli İnsan, Güçlü Toplum” başlığı altında insan için ve insanla beraber kalkınma yaklaşımının hayata geçirilmesi ve gelişmişliğin toplumun farklı kesimlerine yaygınlaştırılması amacıyla uygulanacak politikalara yer verilmektedir.

- Toplumsal düzenin korunması ve vatandaşlarımızın kanunlarla güvence altına alınan hak ve özgürlükleri güvenli biçimde kullanmaları ve nihayetinde daha güvenli bir iş ve yaşam ortamının oluşturulması, kent ve toplum düzenine ait ulusal politikaların esasını oluşturmaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, tüketici haklarını koruma, tüketicilerin ihtiyaçlarını sağlıklı ortamlarda temin etmesini sağlama, şehir estetiğine aykırı müdahaleleri önleme kısaca İstanbullulara sağlıklı ve huzurlu bir şehir sunma anlayışını yasalarla sahip olduğu yetkiler çerçevesinde yerine getirmeyi sürdürecektir.

Ayrıca,

- Kent sakinlerinin beklentilerini aşan hizmetler sunmayı,
- Hizmet sunumunda standartlaşmayı, bu maksatla tüm faaliyetlerini belirlediği sistemlere uygun yürütmeyi,
- Etik ilkelere ve yasal mevzuatın gerekliliklerine uymayı,
- Hedeflere ulaşmak için sürekli öğrenme, iyileştirme ve inovasyon çalışmaları gerçekleştirmeyi
- Çalışanlarının yetkinliklerini ve bilgi birikimlerini geliştirmeyi, fikirlerinden yararlanmayı,
- Vatandaşa ve kente fayda sağlayacak işbirlikleri oluşturmayı,
- Faaliyetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmayı, minimum maliyet – maksimum memnuniyet ilkesi ile hareket etmeyi,
- Operasyon verimliliği ve hizmet kalitesi için akıllı sistemler başta olmak üzere teknolojiye en üst düzeyde yararlanmayı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi “Yönetim Politikası” olarak benimsemiştir.

III. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

A. FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

Belediyemiz İstanbul'da kent ve toplum yaşamının esenlik, huzur, sağlık ve güven içinde sürmesi için birçok birimle işbirliği içinde çalışmaktadır. Bu amaçla İstanbul halkının ortak kullanım alanlarından daha yüksek düzeyde yararlanmasını sağlamak ve yaşam kalitelerini arttırmak amacıyla gerekli tedbir ve önlemleri alarak hizmetlerini uluslararası standartlara çıkarmaktadır.

Görsel kirlilik unsurlarını kaldırarak seyyar satıcılar ve dilencilerle mücadele etmekte ve izinsiz işgalleri önlemeye yönelik çalışmalar yapmaktadır. Sorumluluk alanı dâhilindeki işyerlerini ruhsatlandırmakta, denetlemekte; fiyat, etiket ve tarife kontrolleri yaparak tüketici haklarını korumaktadır.

KENT VE TOPLUM DÜZENİ YÖNETİMİ

1. Ruhsatlandırma Hizmetleri

1.1. İşyerlerinin Ruhsatlandırılması

Ruhsatlandırma çalışmaları kapsamında, belediyemizin sorumluluğunda bulunan alanlardaki işyerlerine, gıda ile ilgili olanlar dâhil birinci sınıf gayrisihhî müesseselere, yolcu ve yük terminallerine, kapalı ve açık otoparklara, her türlü akaryakıt istasyonları ve sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) ile doğal gaz (CNG) istasyonlarına ruhsat verme faaliyetleri yürütülmektedir.

Belediyemiz Gayri Sıhhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu tarafından 1. Sınıf GSM'lere, akaryakıt ve LPG/CNG istasyonlarına yönelik; ruhsat ve devir işlemleri, deneme izinleri, avan proje onayları ve uygun bulunmayanlar için değerlendirmeler yapılarak, gerekli kararlar alınmaktadır.

Tablo 113. Gayri Sıhhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu İşlemleri (Adet)

	2013	2014	2015	2016	2017
GSM İnceleme Kurulunda Görüşülen Dosya	262	245	357	294	296
Verilen 1. Sınıf Gayri Sıhhi Müessese Deneme İzni	41	31	47	46	34
Verilen 1. Sınıf Gayri Sıhhi Müessese Ruhsatı	183	165	258	135	119
Avan Proje Onayı	20	19	19	14	10
Diğer İşlemler (Ruhsat İptali, Uygun Görülmeyenler)	18	30	31	26	62

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

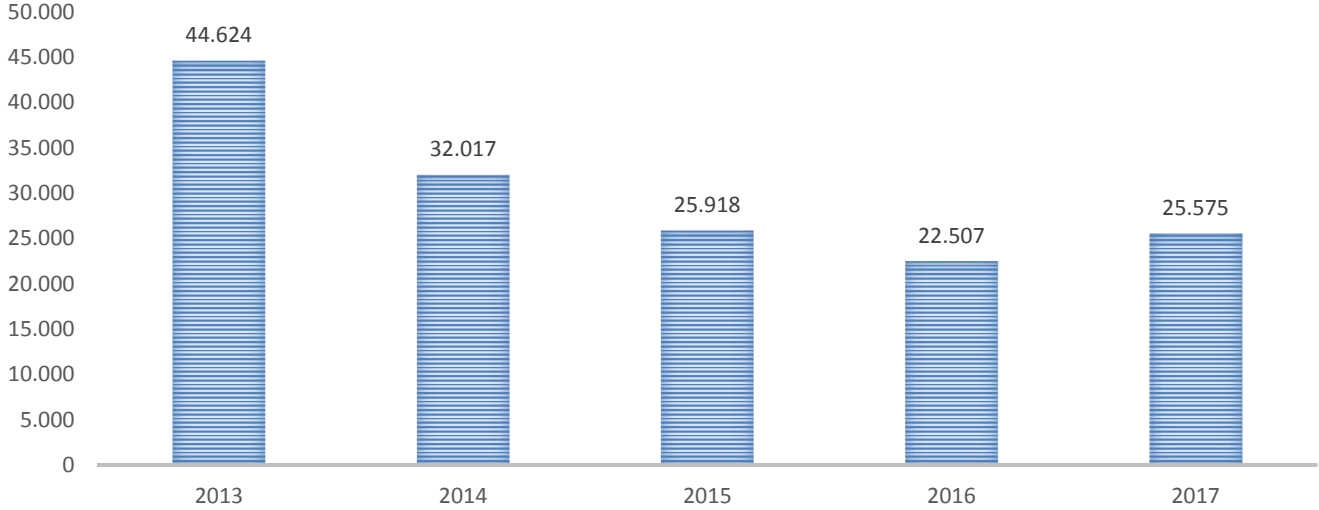
Tablo 14. Ruhsatlandırılan İşyeri Türü ve Sayıları (Adet)

	2013	2014	2015	2016	2017
Birinci Sınıf GSM ve Akaryakıt İstasyonları	183	165	258	208	365
Sıhhi ve Umuma Açık İşyerleri	285	314	331	300	354
Yolcu Terminalleri ve Açık-Kapalı Otoparklar	94	94	84	89	117

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Ayrıca Belediyemizce, “Binaların Yangından Korunması Hakkındaki Yönetmelik” hükümlerine göre talep doğrultusunda; bina, yapı, işyeri ve tesislerde 25.575 adet yangın yönünden itfaiye raporu düzenlenmiştir.

Şekil 5. Yangın Yönünden Verilen İtfaiye Raporu Sayıları (Adet) *



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

*Bu hizmet 2014 yılı ve öncesi İtfaiye Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktaydı.

2. Denetim Faaliyetleri

2.1. İşyeri Denetimleri

İş yerlerine yönelik yapılan denetimler kapsamında; Gayrisihhi ve Sıhhi Müessese Denetimleri, Terminal Denetimleri, Etiket ve Tarife Denetimleri, İş Yeri Sağlık Denetimleri, Hal Denetimleri yapılmaktadır.

Yıl içinde Kayıtlı Akaryakıt İstasyonları, Gayrisihhi ve Sıhhi Müesseselerin tamamına yönelik denetim yapılmıştır.

Tablo 125. İş Yeri Denetim Faaliyetleri (Adet)

	2013	2014	2015	2016	2017
Gayrisihhi ve Sıhhi Müessese Denetimleri	7.437	8.062	7.579	9.075	11.584
Etiket ve Tarife Denetimleri	29.313	30.647	29.382	18.370	26.816
Terminal Denetimleri	4.752	3.267	5.136	3.435	4.011
İş Yeri Sağlık Denetimleri	3.316	3.808	1.545	1.430	2.266
Hal Denetimleri	20.123	34.402	40.481	31.227	28.366

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

2.1.1. Gayrisihhi Müessese ve Sıhhi Müessese Denetimleri

Zabıta ve ilgili ruhsat birimi teknik personeli tarafından, gayrisihhi müesseseler, akaryakıt istasyonları ve sıhhi müesseseler; gerek iş yeri başvuruları ve kurumlardan gelen şikâyetler doğrultusunda, gerekse belediyemiz sorumluluğundaki iş yerlerinde verilen ruhsat şartlarının korunup korunmadığı hususunda denetimler yapılmaktadır.

Denetimler sonucunda da tespit edilen eksikliklerin giderilmesi iş yeri ilgililerinden istenilmekte, ruhsat şartlarını sağlamayan iş yerleri için de faaliyetten men işlemleri uygulanmaktadır.

Tablo 136. GSM ve Sıhhi Müessese Denetim Faaliyetleri (Adet)

	2013	2014	2015	2016	2017
Gayrisihhi Müessese (GSM) ve Akaryakıt İstasyonları	3.877	4.233	3.499	3.175	4.461
Sıhhi Müesseseler	3.560	3.829	4.080	4.377	7.123
Faaliyetten Men Edilen İş Yerleri	226	259	304	588	457

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

2.1.2. Etiket ve Tarife Denetimleri

Satışa arz edilen mal ve hizmetlerin fiyat etiketleri ve ücret tarifelerine yönelik olarak zabıta ekiplerimiz tarafından denetimler yapılmakta, üzerlerinde fiyat etiketi veya ücret tarifesi bulundurmeyen işyeri ilgilileri hakkında 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereği tespit tutanağı düzenlenmekte ve idari yaptırım kararı verilmek üzere İstanbul Valiliği'ne gönderilmektedir.

Yıl içerisinde 26.816 adet iş yeri, fiyat tarifesi ve etiketi yönünden denetlenmiş olup, 1.266 adet idari yaptırım tutanağı düzenlenerek, 1.332.152 TL tutarında idari para cezası uygulanmıştır.

Tablo 147. Etiket ve Tarife Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Denetlenen İşyeri	Adet	29.313	30.647	29.382	18.370	26.816
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	1.653	1.590	1.801	1.262	1.266
İdari Para Cezası	TL	1.197.687	848.347	1.388.815	1.508.185	1.332.152

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

2.1.3. Terminal Denetimleri

Terminallerde yapılan denetimler kapsamında, zabıta ekiplerimizce nizam ve intizam sağlanarak, şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan işyerleri denetlenerek, kurallara uymayan iş yerleri hakkında 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği gereği ihlal tespit tutanağı veya idari para cezası karar tutanağı düzenlenmektedir.

Yıl içerisinde otogar içerisinde bulunan işyerlerinin tamamı denetlenmiştir. Denetimler sonucunda 669.439 TL idari para cezası uygulanmış ve 19 adet iş yeri faaliyetten men edilmiştir.

Ayrıca, otogar içerisinde izinsiz olarak faaliyet gösteren seyyar satıcılar faaliyetten men edilmekte ve vatandaşların dini ve insani duygularını istismar ederek dilencilik yapan kişilere mani olunmaktadır.

Tablo 158. Terminallerde Yapılan Denetimler

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Denetlenen İşyeri	Adet	4.752	3.267	5.136	3.435	4.011
İdari Yaptırım Tutanağı*	Adet	2.059	6.796	6.473	3.636	2.298
İdari Para Cezası*	TL	327.565	3.662.614	3.894.899	1.617.155	669.439
Faaliyetten Men Edilen İşyeri	Adet	93	33	39	42	19

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

*5326 Sayılı Kabahatler Kanunu, 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, 1608 Sayılı Kanun

2.1.4. İş Yeri Sağlık Denetimleri

Belediyemizce 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ve 5996 Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu başta olmak üzere diğer ilgili mevzuat doğrultusunda denetimler ve mevzuat hükümlerine uymayan, eksikleri belirlenen işyerleri hakkında da yasal işlemler yapılmaktadır.

Tablo 169. İş Yeri Sağlık Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Denetlenen İşyeri	Adet	3.316	3.808	1.545	1.430	2.266
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	57	118	167	1	1
İdari Para Cezası	TL	5.298	10.738	15.800	105	109

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

2.1.5. Hal Denetimleri

Belediyemizce meyve ve sebze halinde bulunan işyerleri ile araçlar 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu ve 5957 sayılı Sebze ve Meyveler İle Yeterli Arz ve Talep Derinliği Bulunan Diğer Malların Ticaretinin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'a istinaden denetlenmektedir. Ayrıca su ürünleri halinde satışların kontrolü sağlanarak, aykırı haller için gerekli tutanaklar düzenlenerek, idari yaptırımlar uygulanmaktadır. Hal içerisinde nizam ve intizam sağlanarak izinsiz işgale ve seyyar satıcılara, dilencilik yapanlara müdahale edilmekte ve hal içerisindeki trafik düzeni sağlanmaktadır. Hal dışında da market, depo ve kamyonların faaliyetleri denetlenmektedir.

Yapılan denetimler sonucu ihlalin türüne göre "Cezalı Hal Rüsum Tutanacağı" veya "İdari Para Cezası Tutanacağı" düzenlenmekte ve tutanaklar Belediye Encümeni'nde değerlendirilmektedir.

Tablo 20. Hal Denetim Faaliyetleri

		Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Meyve ve Sebze Hali	Hal İçindeki ve Dışındaki İşyeri ve Araçların Denetim Sayısı	Adet	20.123	34.402	40.481	31.227	28.366
	Cezalı Hal Rüsum Tutanak Sayısı	Adet	645	1.780	1.925	1.137	869
	Düzenlenen İdari Yaptırım Karar Tutanak Sayısı	Adet	1.433	1.627	1.146	1.649	1.199
	Cezalı Olarak Kesilen Hal Rüsum Tutarı	TL	909.965	2.060.723	2.446.995	1.645.376	1.098.175
	Verilen İdari Para Ceza Tutarı	TL	177.973	349.579	241.767	265.537	388.588
Su Ürünleri Hali	Düzenlenen Tutanak Sayısı*	Adet	5	6	79	273	217
	Verilen İdari Para Ceza Tutarı*	TL	3.881	2.280	33.101	36.210	34.498

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

*Su Ürünleri Deneti Kapsamında Verilen İdari Para Cezası Tutarına 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu kapsamında kesilen cezalar ile birlikte 2016 yılından itibaren 5326 sayılı kanuna istinaden kesilen ceza tutanak sayıları ve ceza tutarları eklenmiştir.

2.2. Toplum Düzenine İlişkin Denetimler

2.2.1. Toplu Taşıma Araçları Denetimleri

Belediyemiz trafik zabıta ekipleri, servis araçları, minibüs, ticari taksi, taksi dolmuş ve özel halk otobüslerine yönelik denetimler yapmaktadır. UKOME kararları, Servis Araçları Yönergesi, Ticari Taksi Yönergesi, Minibüs Yönergesi ve Belediye Kuralları Yönetmeliği ile belirlenen kuralları ihlal eden toplu taşıma araç ilgililerine, 1608 ve 5326 sayılı kanunlar doğrultusunda idari yaptırımlar uygulanmaktadır. Yıl içerisinde Toplu Taşıma Araçlarının denetlenme oranı % 75,8 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 21. Toplu Taşıma Araç Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Denetlenen Araç	Adet	32.968	33.698	56.186	54.844	68.023
İdari Yaptırım Tutanağı*	Adet	8.614	7.235	5.458	8.220	10.660
İdari Para Cezası**	TL	824.780	718.070	872.726	1.206.384	1.739.563

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

*5326 ve 1608 sayılı kanunlara istinaden tutulan tutanak sayısını ifade eder.

**5326 ve 1608 sayılı kanunlara istinaden verilen idari para cezasını ifade eder.

2.2.2. Dilencilikle Mücadele Denetimleri

Belediyemiz yetki ve sorumluluğundaki ana yol, cadde, meydan ve bulvarlarda zabıta ekiplerimiz dilencilere yönelik denetimler yapmaktadır. Vatandaşlarımızın dini ve insani duygularını istismar ederek dilencilik yapan kişilere, 5326 Sayılı Kabahatler Kanunu 33'üncü maddesi gereği idari para cezası verilmekte ve dilencilikten elde etmiş oldukları gelirin mülkiyeti, Belediye Encümen kararı ile kamuya geçirilmektedir.

Tablo 172. Dilencilerle Mücadele Denetim Faaliyetleri

Yıllar	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Mani Olunan Dilenci Sayısı	Kişi	6.900	7.484	12.563	7.889	11.202
Uygulanan İdari Para Cezası	TL	567.160	718.070	507.500	529.935	493.879
Mülkiyeti Kamuya Geçirilen	TL	42.646	44.303	78.181	127,123	143.691

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

2.2.3. Kayıtdışı Ekonomik Faaliyetlerin (Seyyar Satıcı) Engellenmesine Yönelik Yapılan Denetimler

Belediyemizin yetki ve sorumluluğundaki meydan, bulvar, cadde, sokak, ana yol, yaya kaldırımı gibi kamuya ait ortak kullanım alanlarında ki izinsiz işgallere ve seyyar satıcılara yönelik yapılan denetimler ile kentin estetiğini bozan izinsiz işgaller kaldırılmakta ve ilgilileri hakkında yasal işlem yapılmaktadır.

Bu kapsamda yıl içerisinde 20.243 adet kayıt dışı ekonomik faaliyet engellenmiştir.

Tablo 183. Kayıtdışı Ekonomik Faaliyetlerin (Seyyar Satıcı) Engellenmesine Yönelik Yapılan Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Engellenen Kayıtdışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	20.334	24.800	42.537	21.559	20.243*
Kaldırılan İşgal Sayısı (Anaarter ve Meydanlar)	Adet	11.141	12.730	13.194	8.370	6.306
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	5.074	5.475	1.461	1.459	1.475
İdari Para Cezası	TL	446.512	498.225	146.100	153.095	160.557

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

* Hal ve terminal denetimlerinde 4.143 adet, merkez zabıta amirliklerince yapılan denetimlerde 16.100 adet engellenen kayıt dışı ekonomik faaliyetin toplamıdır.

2.3. Çevrenin Korunmasına Yönelik Yapılan Denetimler

2.3.1. Hafriyat Toprağı ve İnşaat/Yıkıntı Atığı Denetimleri

İstanbul'da hafriyat toprağı ve inşaat/yıkıntı atıklarının denetim ve idari yaptırımı; 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2872 Sayılı Çevre Kanunu, ilgili diğer kanunlar, yönetmelikler ve Mülga Çevre ve Orman Bakanlığı'nın Yetki Devri Genelgesi hükümleri doğrultusunda belediyemizce yürütülmektedir.

Bu kapsamda Hafriyat toprağı ve inşaat/yıkıntı atıklarının toplanması, geçici biriktirilmesi, taşınması ve bertarafı faaliyetleri denetlemekte ve izinli depolama sahaları dışındaki yerlere dökülmesi önlenmektedir. Kaçak dökümleri önlemek için döküm yapılması muhtemel alanlarda yıl içerisinde 91.237 adet denetim yapılmış olup, izinli depolama sahaları dışındaki yerlere döküm yapan gerçek ve tüzel kişiler hakkında tespit tutanağı düzenlenerek 2872 Sayılı Çevre Kanununa göre işlem yapılmakta ve idari para cezası uygulanmıştır.

Tablo 194. Hafriyat Toprağı ve İnşaat/Yıkıntı Atığı Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	99	142	409	369	444
İdari Para Cezası	TL	171.210	303.491	1.009.610	828.890	990.415

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

2.4. Kent Estetiği Denetimleri

Belediyemiz görev yetki ve sorumluluk alanlarına konan her türlü reklam, ilan ve tanıtım elemanları ve benzerlerinin yol açacağı görüntü kirliliğini engellemek, kent estetiğine katkıda bulunmak amacı ile zabıta ekiplerimizce denetimler yapılmaktadır. Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliği gereği izni veya uygunluk görüşü bulunmayan, belediyemizin sorumlu olduğu alanlarda görüntü kirliliği oluşturan ve kent estetiğini olumsuz etkileyen 94.893 adet reklam, ilan ve tanıtım elemanı yıl içerisinde zabıta ekiplerimizce kaldırılmıştır. Bu işlemler neticesinde toplam 442.222 TL tutarında idari para cezası uygulanmıştır.

Tablo 205. Kaldırılan İlan ve Reklam Eleman Sayıları ve Uygulanan İdari Para Cezaları

	l	2013	2014	2015	2016	2017
Kaldırılan İlan ve Reklam Elemanı	Adet	133.604	162.974	87.975	39.063	94.893
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	1.382	759	402	476	523
İdari Para Cezası	TL	453.001	211.692	342.377	359.407	442.222

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

3. Tüketici Haklarının Korunması

Belediyemizce, tüketicilerin; ekonomik çıkarlarını korumak amacı ile satışa arz edilen mal ve hizmetlerin fiyat etiketleri ve ücret tarifelerine yönelik denetimler yapmakla birlikte, tüketicileri bilgilendirme ve bilinçlendirme yönünden de çalışmalar yürütülmektedir.

İşyerlerinde denetim yapılırken, işyeri sahiplerine veya yöneticilerine tüketici rehberi verilerek, 6502 sayılı Tüketici Kanunu hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

Belediyemize gelen tüketici konulu şikâyetler Tüketici Hakları Zabıta Amirliği tarafından öncelikli olarak değerlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır. Vatandaşlarımızın yoğun olarak bulunduğu ve vakit geçirdiği meydanlar ile alışveriş merkezlerine stantlar kurularak tüketici hakları konusunda vatandaşlara bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Eğitim öğretim kurumlarında, sivil toplum kuruluşu olan derneklerde, engelliler ve İSMEK merkezlerinde tüketici hakları konulu seminerler düzenlenmektedir. Bu seminerlere katılan vatandaşlarımıza, ayıplı mal, hizmet sektörü, garanti şartları, satış sonrası hizmetler, kapıdan satışlar, mesafeli sözleşmeler (satışlar), kredi kartları, bankacılık hizmetleri, iletişim hizmetleri, fiyat etiketi, tarife listesi ve benzeri konularda tüketici hakları anlatılmaktadır. Tüketicilerin ekonomik çıkarlarını korumak ve zararlarını tazmin etmek amacı ile belediyemize veya diğer yetkili kurum ve kuruluşlara nasıl müracaat edecekleri de bu seminerler aracılığı ile anlatılmaktadır.

Tablo 216. Tüketici Bilgilendirme Faaliyetleri

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Düzenlenen Seminer Sayısı	Adet	61	184	194	107	180
Seminerlere Katılan Kişi Sayısı	Kişi	4.090	7.227	9.230	11.205	15.365
Dağıtılan Broşür Sayıları	Adet	39.609	45.243	38.500	31.600	44.230

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Tablo 227. Tüketici Masası Faaliyetleri (Adet)

	2013	2014	2015	2016	2017
Gelen Şikâyet Sayısı	23.904	20.563	6.372	7.168	5.461
Çözümlenen Şikâyet Sayısı	15.503	13.116	4.212	4.780	3.820
İlgili Birime Yönlendirilen Şikâyet Sayısı	8.401	7.447	2.160	2.388	1.641

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

4. Yıkım Kararlarının Uygulanması

Belediye Encümenimizin ruhsatsız ve ruhsata aykırı yapı ve binalar hakkında almış olduğu kararlar, ıslah ve tasfiye edilecek gecekondulara yönelik alınan kararlar doğrultusunda yıkım işlemleri ile kamulaştırılan taşınmaz mallar üzerindeki yapı ve binaların tahliye ve yıkım işlemleri yapılmaktadır.

Ayrıca, afet riski taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturan binaları tahliye etme ve yıkma konusunda ilçe belediyelerinin talepleri doğrultusunda iş makinası, araç gereç ve zabıta desteği sağlanmaktadır.

Yıl içerisinde yapılan yıkımların % 97 'si maddi hasarsız olarak tamamlanmıştır. Yıl içerisindeki yıkım taleplerinin tamamı gerçekleştirilmiştir.

Tablo 238. Yıkılan Bina Sayısı (Adet)

	2013	2014	2015	2016	2017
775 - Gecekondu Kanununa göre	214	114	156	229	195
2942 - Kamulaştırma Kanununa göre	50	93	123	139	58
3194 - İmar Kanununa göre	25	13	16	7	2
Diğer	77	47	52	66	35

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

Tablo 249. Boğaziçi Sit Alanında (Ön Görünüm Bölgesi) Kaçak Bina Yıkımları

	2013	2014	2015	2016	2017
775 - Gecekondu Kanununa göre	56	55	56	55	54
2960 - Boğaziçi Kanununa göre	104	74	49	77	65

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

SOSYAL DESTEK HİZMETLERİ YÖNETİMİ

1. Sosyal Yardım Hizmetleri

1.1. Yoksul Sevk Hizmeti

Asker, öğrenci ve İstanbul'a iş bulma, tedavi olma, vb. nedenlerle gelmiş bulunan ancak, kalacak yeri ve memleketine dönecek maddi imkânı kalmayan vatandaşlar da otobüs bileti temin edilmek sureti ile memleketlerine geri dönmeleri sağlanmaktadır

Tablo 30. Yoksul Sevki Çalışmaları

	Ölçü	2013	2014	2015	2016	2017
Gönderilen Aile Sayısı (Tersine Göç)*	Adet	1.848	2.251	-	-	-
Gönderilen Kişi (Yoksul Sevk)	Kişi	8.990	9.301	5.645	7.304	8.188
Yoksul Sevk İçin Harcanan Tutar**	TL	3.198.998	4.001.711	398.316	535.776	725.525

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2017

*Tersine göç hizmeti Ekim 2014 yılından itibaren Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı tarafından verilmektedir.

**2013 ve 2014 yıllarına ait harcama tutarları; tersine göç ve yoksul sevk için harcanan tutarı ifade ederken, 2015,2016 ve 2017 yıllarına ait olan tutarlar ise sadece yoksul sevk için harcanan tutarı göstermektedir.

B. PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU

SA04. Kent ve Toplum Düzeninin İyileştirilmesine, Yaygınlaştırılmasına Katkı Sağlamak

SA04SH06. Kent Estetiği Denetimlerini Etkinleştirmek

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge Açıklama	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092040601	İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliğine Uygun Hale Getirilen İlan Reklam Sayısı (Bez Afiş Hariç)	Adet	1650	819
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040602	İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliğine Uygun Hale Getirilen İlan Reklam Sayısı (Bez Afiş Hariç)	Adet	2300	4.202
Zabıta Daire Başkanlığı	İG092040601 İG036040602	İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliğine Uygun Hale Getirilen İlan Reklam Sayısı (Bez Afiş Hariç)	Adet	3950	5.021

SA04SH07. Toplu Ulaşım Araçlarını Kayıt Altına Alarak, Denetimlerde Etkinliği Arttırmak

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge Açıklama	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG062040812	Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Oranı	Yüzde	21	25
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BGG062040812	Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Oranı	Yüzde	47	51
Zabıta Daire Başkanlığı	İG062040812	Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Oranı	Yüzde	34	38

SA04SH08. Toplum Düzenine Yönelik Denetimleri Gerçekleştirmek

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092040801	Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	3645	3.425
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040803	1. Sınıf GSM ve Akaryakıt İstasyonları İşlem Talebi Uygulanma Süresi	Gün	13	13
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040803	1. Sınıf GSM ve Akaryakıt İstasyonları İşlem Talebi Uygulanma Süresi	Gün	15	11
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040804	Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	19000	12.675
Zabıta Daire Başkanlığı	İG092040801 İG036040804	Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	22645	16.100
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	BG028040806	Yangın Önlem Uygulamaları Kapsamında Yapılan Denetim Sayısı	Adet	28000	25.575

Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	BG028040807	Yangın Önlem Uygulamaları Kapsamında Gelen Başvuru Dilekçelerine Verilen Ortalama Cevaplanma Süresi	Gün	14	13
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	İG042040808	Kayıtlı Gayrisihhi Müesseselerin (Akaryakıt İstasyonları Hariç) Denetlenme Oranı	Yüzde	100	100
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	İG042040809	Kayıtlı Akaryakıt İstasyonlarının Denetlenme Oranı	Yüzde	100	100
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	İG042040810	Kayıtlı Sıhhi Müesseselerin Denetlenme Oranı	Yüzde	100	100
Zabıta Destek Hizmetleri Müdürlüğü	İG062040811	Otogarlardaki İş Yerlerinin Denetim Oranı	Yüzde	100	100

SA04SH09. Tüketici Haklarının Korunmasına Yönelik Faaliyetleri Artırmak Ve Etkinleştirmek

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge Açıklama	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Zabıta Destek Hizmetleri Müdürlüğü	İG062040908	Parakende Satış Yapan Ve Hizmet Sunan İş Yerlerinde Yapılan Fiyat Tarifesi Ve Etiket Denetimi Sayısı	Adet	31000	26.816

SA04SH10. Vatandaş Başvurularına Sunulan Çözümlerin Kalitesini ve Hızını Arttırmak

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge Açıklama	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092041001	Vatandaşlardan Gelen Talep ve Şikayetlerinin Karşılama Süresi	Gün	5	5
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092040805	Vatandaşlardan Gelen Talep ve Şikayetlerinin Karşılama Süresi	Gün	5	4
Zabıta Daire Başkanlığı	İG092041001 İG036040805	Vatandaşlardan Gelen Talep ve Şikayetlerinin Karşılama Süresi	Gün	5	5
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092041004	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	99
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036041007	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	93
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	BG042041009	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	90
Zabıta Destek Hizmetleri Müdürlüğü	BG062041013	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	97

Zabıta Daire Başkanlığı	İG092041004 İG036041007 İG042041009 İG062041013	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	95
-------------------------	--	--	-------	-----	----

SA05. Kentin Doğal Tarihi Ve Kültürel Mirasına Saygılı Bir Anlayışla Sosyal Ekonomik Ve Fiziksel Gelişimine Yön Vererek Yaşanabilir Bir Kent Oluşumuna Katkı Sağlamak

SA05SH04. İmar Denetimlerini Etkinleştirmek

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge Açıklama	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Zabıta Tedbir Müdürlüğü	BG080050402	Yıkım Taleplerinin Gerçekleştirme Oranı	Yüzde	87	97
Zabıta Tedbir Müdürlüğü	İG080050403	Maddi Hasarsız Tamamlanan Yıkım Oranı	Yüzde	100	99

IV. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. GÜÇLÜ YÖNLER

1. Zabıta teşkilatının değişen koşullara ve yeni uygulamalara hızlı adaptasyon kabiliyetinin olması
2. Mevzuata ve mevzuattaki değişikliklere uyum sağlamaya yönelik eğitimlerin etkin olarak uygulanması
3. Kent ve toplum düzenine yönelik vatandaş şikayetlerinin ve taleplerinin etkin ve hızlı değerlendirilerek sonuçlandırılması
4. Gayri sıhhi ve sıhhi müesseselerin denetlenmesinde yetişmiş teknik personel, teknolojik ekipman ve araç- gerece sahip olunması
5. Kaçak hafriyat ve inşaat atıklarının dökümünün takibinde teknolojik altyapının kullanılması
6. Gürültü denetimlerinin nitelikli personel ve teknoloji destekli altyapı ile yürütülüyor olması
7. Toplu ulaşım araçlarının envanterinin güncel ve etkin olarak izlenmesi
8. Su ürünleri halinin alanında Türkiye'nin en büyük kuruluşu olması ve söz konusu alanda hizmet veren kamu ve özel kuruluşlar için standart belirleyici bir niteliğinin bulunması

B. GELİŞTİRİLMESİ GEREKEN YÖNLER

1. Farklı birimlerin denetim faaliyetlerinin bütünleşik olarak ele alınıp yürütülmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesine yönelik olarak uygulamaların daha da artırılması ihtiyacının bulunması
2. Zabıta personelinin eğitim seviyesinin daha da yükseltilmesi
3. Ruhsatlandırma konusunda bürokratik işlemlerin sürelerinin kısaltılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi
4. Kentsel donatı uygulama başvurularının e-belediye uygulamaları ile entegrasyonu
5. Şehir şantiyeciliğinin iyileştirilmesine, geliştirilmesine ve yaygınlaştırılmasına yönelik uygulamaların devam ettirilmesi
6. Sorumluluk alanlarımızda bulunan anaarter ve meydanlarda etkin ve sürdürülebilir denetimin artırılmasına yönelik çalışmaların hızlandırılması
7. Kent ve toplum düzenine ilişkin AB mevzuatı konusunda bilgi ve farkındalığın artırılması
8. Mevzuatta verilen sorumluluk ve yetkiler ile savunma amaçlı kullanılan teçhizatın uyumsuzluğu
9. Hal dışı denetimlerin artırılması

V. ÖNERİ VE TEDBİRLER

1. Belediye zabıtalılarının şehir suçu işleyenlere yönelik uyguladıkları yaptırımlarda hareket kabiliyetinin artırılması
2. Kabahatler Kanunu'nun sınırlarının genişletilerek uygulanabilirliğinin artırılması
3. Özellikle gıda denetimi ve laboratuvar hizmetleri konularındaki mevzuatta ortaya çıkan görev, yetki ve sorumluluk karışıklığının giderilmesi.