

2018

# Zabıta Daire Başkanlığı

## Birim Faaliyet Raporu

**ZABITA DAİRE BAŞKANLIĞI I**  
**2018 YILI BİRİM FAALİYET RAPORU**

**Aralık 2018**

## **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

## İÇİNDEKİLER

<b>I. GENEL BİLGİLER</b> .....	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 .....	16
5.1. Bütçe Uygulama Sonuçları ve Analiz Sonuçları.....	16
<b>II. AMAÇ VE HEDEFLER</b> .....	16
A. BİRİM AMAÇ VE HEDEFLERİ .....	16
B. TEMEL POLİTİKALAR VE ÖNCELİKLER .....	17
<b>III. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER</b> .....	19
A. FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ.....	19
KENT VE TOPLUM DÜZENİ YÖNETİMİ .....	19
1. Ruhsatlandırma Hizmetleri .....	19
2. Denetim Faaliyetleri.....	20
3. Tüketici Haklarının Korunması .....	27
4. Yıkım Kararlarının Uygulanması.....	28
SOSYAL DESTEK HİZMETLERİ YÖNETİMİ.....	28
1. Sosyal Yardım Hizmetleri.....	28
B. PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU .....	29
<b>IV. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	32
A. GÜÇLÜ YÖNLER .....	32
B. GELİŞTİRİLMESİ GEREKEN YÖNLER .....	32
<b>V. ÖNERİ VE TEDBİRLER</b> .....	32

## 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, atılcı, 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 Mütcellik 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	Tebligat Kanunu	7201	19.02.1959	10139
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
Kanun	Perakende Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun	6585	29.01.2015	29251
Kanun	Sanayi Sicil Kanunu	6948	24.04.1957	9593
Kanun	Mesleki Eğitim Kanunu	3308	19.06.1986	19139
Kanun	Esnaf ve Sanatkârlar Meslek Kuruluşları Kanunu	5362	21.06.2005	25852
Kanun	İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu	6331	30.06.2012	28339
Yönetmelik	Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik		19.12.2007	26735
Yönetmelik	Alışveriş Merkezleri Hakkında Yönetmelik		20.02.2016	29636
Yönetmelik	Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik		25.10.1982	17849

<b>Mevzuat Türü</b>	<b>Mevzuat Adı</b>	<b>Mevzuat No</b>	<b>Resmi Gazete Tarihi</b>	<b>Resmi Gazete No</b>
Yönetmelik	Belediye Zabıta Yönetmeliği		11.04.2007	26490
Yönetmelik	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik	9207	10.08.2005	25902
Yönetmelik	İBB Reklam İlan ve Tanıtım Yönetmeliği (2014)			
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	Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği		04.06.2010	27601
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	Karayolu Taşıma Yönetmeliği		11.06.2009	27255
Yönetmelik	Otopark Yönetmeliği		22.02.2018	30340
Yönetmelik	Planlı Alanlar İmar Yönetmeliği		30.07.2017	30113
Yönetmelik	Petrol Piyasası Lisans Yönetmeliği		17.06.2004	25495
Yönetmelik	Karayolları Kenarında Yapılacak ve Açılacak Tesisler Hakkında Yönetmelik		15.05.1997	22990
Tebliğ	Yapı Kayıt Belgesi Verilmesine İlişkin Usul ve Esaslar		06.06.2018	30433
Tebliğ	2011/1 Sayılı Sebze Ve Meyve Ticareti İle Hal Kayıt Sistemi Hakkında Tebliğ		07.11.2011	28135
Tebliğ	Mecburi Standart Tebliği		20.05.2007	26527
Tebliğ	Nargilelik Tütün Mamülü İçilen İş Yerine Ait Alan/Alanlara Sunum Uygunluk Belgesi Verilmesi ile Bu Yerlerin İşletilmesinde Uyulması Gerekli Husular Hakkında Tebliğ		19.02.2013	28564

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018



## 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
Romörk (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	62	60	39**	161	32,85
Kamyon ve Kamyonetler	51	24	25	100	20,40
Otobüs - Minibüs	57	25	9	91	18,57
Sepetli Araç	6	-	1	7	1,43
Motorsiklet	-	-	62	62	12,65
ATV	6	-	-	6	1,22
Deniz Aracı	3	-	1	4	0,81
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>109</b>	<b>157</b>	<b>490</b>	<b>100</b>

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

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

\*\* Protokol kapsamında Daire Başkanlığımız araç envanterinde bulunan 13 adet binek araç toplam sayıya dahil değildir.

#### 1.2. Binalar

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

Bina Kategorisi	Bina Türü	Sayı (Adet)	Alan (m <sup>2</sup> )
Sosyal Amaçlı	Spor Tesisi	5	2128
Sosyal Amaçlı	Lokal	1	60
Kültürel Amaçlı	Eğitim Salonu	2	325

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Tablo 4.** Hizmet Binaları (İdari)

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

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

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

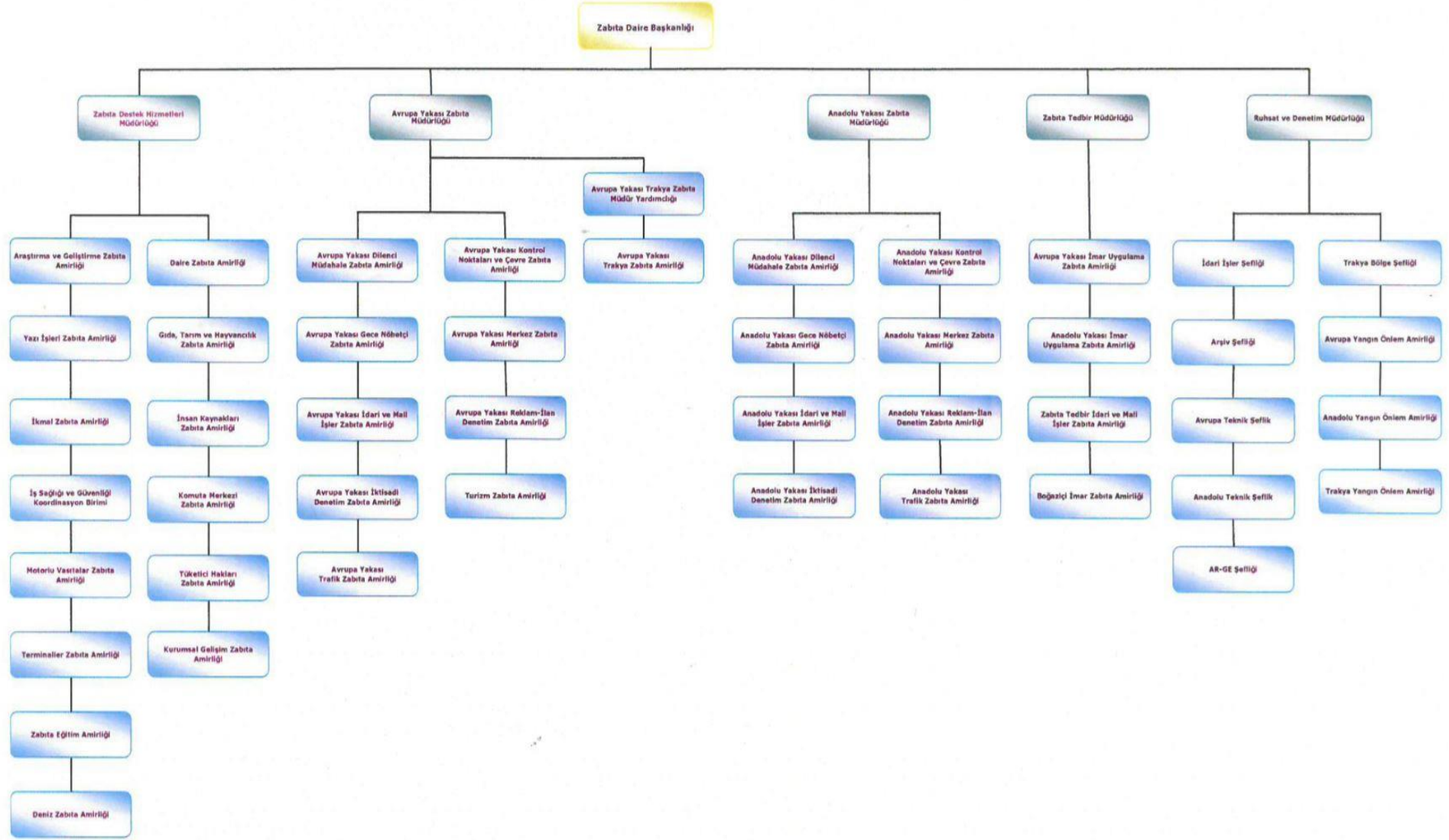
### **Bina İhtiyacının Karşılanmasında Kullanılan Yöntemler**

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 Müdürlüğü, Tesisler Bakım ve Onarım Müdürlüğü, Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Levazım ve Ayniyat Müdürlüğü ve diğer ilgili Müdürlükler ile yapılan koordinasyon çerçevesinde karşılanmaktadır.

## 2. Örgüt Yapısı

Şekil 1. Zabıta Daire Başkanlığı Organizasyon Şeması



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 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	533	15,39
Bilgisayar Donanım ve Ekipmanları	1071	30,93
İletişim Araçları	1468	42,40
Ofis Malzemeleri	92	2,65
Diğer Teknolojik Araçlar	126	8,62
<b>TOPLAM</b>	<b>3.462</b>	<b>100</b>

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Kamera, Video Fotoğraf Makineleri ve Ekipmanları Kapsamında:** 5 adet video kayıt cihazı, 2 video Wall, 10 adet kayıt cihazı, 200 adet fotoğraf makinesi, 29 digital kamera, 1 adet dome kamera, 41 adet güvenlik kamerası, 14 adet normal kamera ve 231 adet özel nitelikli kamera

**İletişim Araçları kapsamında:** 606 adet el telsizi, 583 adet analog telefon, 1 adet telefon Santrali, 1 adet cep telefonu 171 adet araç telsizi,40 adet televizyon,66 telsiz telefon

**Ofis Malzemeleri kapsamında:** 2 adet PVC kaplama makinesi, 1 adet plastik cilt makinesi, 31 adet hesap makinesi, 4 adet cilt makinesi, 10 adet yazı tahtası,44 adet fotokopi makinesi

**Diğer Teknolojik Araçlar kapsamında:** 3 adet ses kayıt cihazı, 3 adet kollu giyotin, 15 adet jeneratör,87 adet klima cihazı, 4 adet bardak yıkama makinesi 14 tane barkod okuyucu 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	Analitik Bütçe Programı
	ArcGIS
	CBS
	DAYSiS
	Encümen Takip Sistemi
	İBB Taşınır Mal Programı
	İSGES
	QPR
	Ruhsat Denetim Sistemi Programı
	Ruhsat Programı
	SOA Fatura
	SOA İK
	Tapu Sorgulama Programı
	Veri Ambarı ve İş Zekâsı Raporlama
	Yangın Önlem Görüş Programı
	Zabıta Denetim Sistemi
Zabıta Çalışma Programı	

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Tablo 7. İşletim Sistemleri/Yazılımlar**

Türü	Adı	Lisans Adedi
İşletim Sistemi	Windows 7 Professional Windows 10 Professional	288
Anti Virüs	Kullanıcı	288
Veri Tabanı Yönetimi	ORACLE	288
Ofis Paketleri	Microsoft Office 2007 Microsoft Office 2013	288

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

#### 4. İnsan Kaynakları

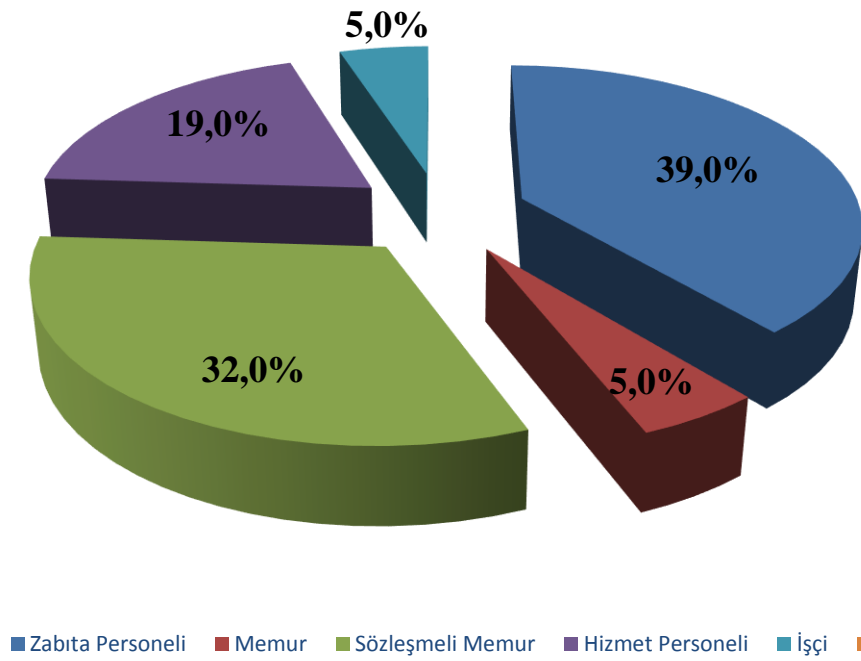
##### 4.1. Kadro Durumu

**Tablo 8.** Personelin İstihdam Türlerine Göre Dağılımı

Kadro Durumu	Personel Sayısı (Kişi)	Yüzdesi (%)
Zabıta Memuru	803	39
Memur	99	5
Sözleşmeli Personel	651	32
Hizmet Personeli	396	19
İşçi	108	5
<b>TOPLAM</b>	<b>2.057</b>	<b>100</b>

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Şekil 2.** Personel Sayısı Dağılımı Grafiği (Yüzde)



**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

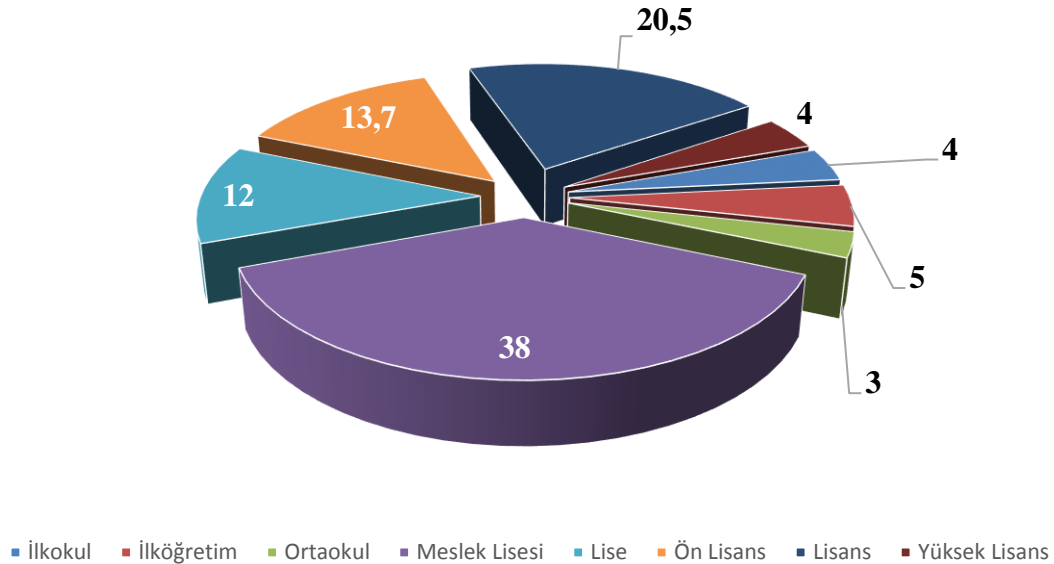
#### 4.2. Eğitim Durumu

**Tablo 9.** İstihdam Türlerine Göre Personel Eğitim Durumu Dağılımı

Eğitim Durumu	Zabıta Memuru		Memur		İşçi		Sözleşmeli Personel		Hizmet Personeli		Toplam	
	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)
İlkokul	-	-	-	-	50	46	-	-	34	9	84	4
İlköğretim	-	-	-	-	-	-	-	-	99	25	99	5
Ortaokul	8	1	-	-	16	15	-	-	31	8	55	3
Meslek Lisesi	127	16	2	2	26	24	538	83	89	22	782	38
Lise	148	18	-	-	11	10	-	-	91	23	250	12
Ön Lisans	173	22	12	12	0	0	65	10	32	8	282	13,7
Lisans	285	35	75	76	5	5	40	6	19	5	424	20,5
Yüksek Lisans	62	8	10	10	0	0	8	1	1	0	81	4
Doktora	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>803</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>651</b>	<b>100</b>	<b>396</b>	<b>100</b>	<b>2057</b>	<b>100</b>

Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

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



Kaynak. Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

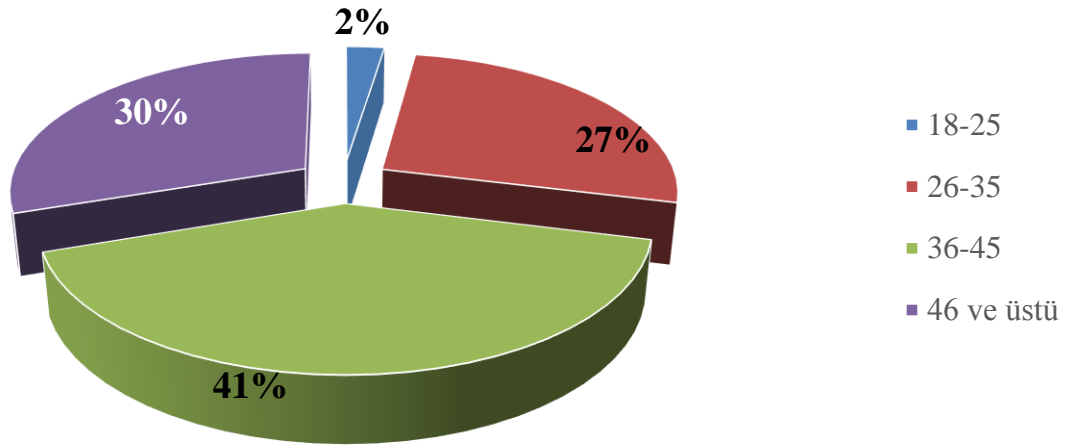
#### 4.3. Yaş Durumu

**Tablo 10.** Yaş Durumu Dağılımı

Yaş Aralığı	Zabıta Memuru		Memur Personel		İşçi Personel		Sözleşmeli Personel		Hizmet Personeli		Toplam	
	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)	Sayı (Kişi)	Yüzde (%)
18-25	-	-	-	-	-	-	8	1	42	11	50	2
26-35	105	13	29	29	-	-	210	32	200	51	544	27
36-45	202	25	44	44	35	32	425	65	136	34	842	41
46 ve Yukarısı	496	62	26	26	73	68	8	1	18	5	621	30
<b>TOPLAM</b>	<b>803</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>651</b>	<b>100</b>	<b>396</b>	<b>100</b>	<b>2057</b>	<b>100</b>

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Şekil 4.** Yaş Durumu Dağılımı Grafiği (Yüzde)



**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018



## 5. Mali Bilgiler

### 5.1. Bütçe Uygulama Sonuçları ve Analiz Sonuçları

**Tablo 11.** 2018 Yılı Bütçe Gerçekleşmesi

Ekonomik kod		Planlanan (TL)	Gerçekleşen (TL)	Gerçekleşme (%)
01	Personel Giderleri	116.382.603,35	110.221.195,56	94,70
02	SGK Devlet Primi Giderleri	17.940.964,27	17.099.600,72	95,31
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	72.845.052,34	83.101.538,58	114,08
04	Faiz Giderleri			
05	Cari Transferler			
06	Sermaye Giderleri	13.210.744,31	177.000	1,34
07	Sermaye Transferleri			
08	Borç Verme			

**Tablo 12.** 2018 Yılı Yatırım ve Hizmet Programı Gerçekleşmeleri

Stratejik Hedef Kodu	Proje / Faaliyet Kodu	2018 Yatırım Programındaki Proje Adı	2018 Yılı Harcaması (TL)
SA04SH08	RH201662001	Toplum Düzenine İlişkin Denetimlerin Gerçekleştirilmesi	80.277.899,00
SA04SH09	RH201662003	Toplum Düzenine Yönelik Etkinlik ve Organizasyonların Düzenlenmesi	776.094,00
SA05SH04	RH201680001	İmar Mevzuatına Aykırı Yapıların Tahliyesi ve Yıkımı	245.982,00

## II. AMAÇ VE HEDEFLER

### A. BİRİM AMAÇ VE HEDEFLERİ

Başkanlığımızın 2018 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

<b>Paydaş</b>	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	
<b>Finans</b>	SA12 - Kaynakları Etkin ve Verimli Yönetmek			
<b>Süreç</b>	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 Taşıyacak Şekilde Yapılandırmak	SA17 Tedarik Sürecini Etkin Yönetmek
<b>Öğrenme ve Gelişim</b>	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 gayrisihhi müesseselere, yolcu ve yük terminallerine, kapalı ve açık otoparklara, her türlü akaryakıt istasyonları ve sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG), sıvılaştırılmış doğal gaz (LNG) ile sıkıştırılmış doğalgaz (CNG) istasyonlarına ruhsat verme ve denetleme faaliyetleri yürütülmektedir.

Belediyemiz Gayrisihhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu tarafından birinci sınıf gayrisihhi müesseselere, akaryakıt ve LPG/LNG/CNG istasyonlarına yönelik; çalışma ruhsatı ve ruhsat devir işlemi, deneme izni, yer seçimi ve tesis kurma izni, avan proje onayı konularında değerlendirmeler yapılmakta ve gerekli kararlar alınmaktadır.

**Tablo 13.** Gayri Sıhhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu İşlemleri (Adet)

	2014	2015	2016	2017	2018
GSM İnceleme Kurulunda Görüşülen Dosya	245	357	294	296	246
Verilen Deneme İzni	31	47	46	34	27
Verilen Gayrisihhi Müessese Ruhsatı	165	258	135	119	93
Avan Proje Onayı	19	19	14	10	14
Diğer İşlemler (Ruhsat İptali, Uygun Görülmeyenler)	30	31	26	62	23

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

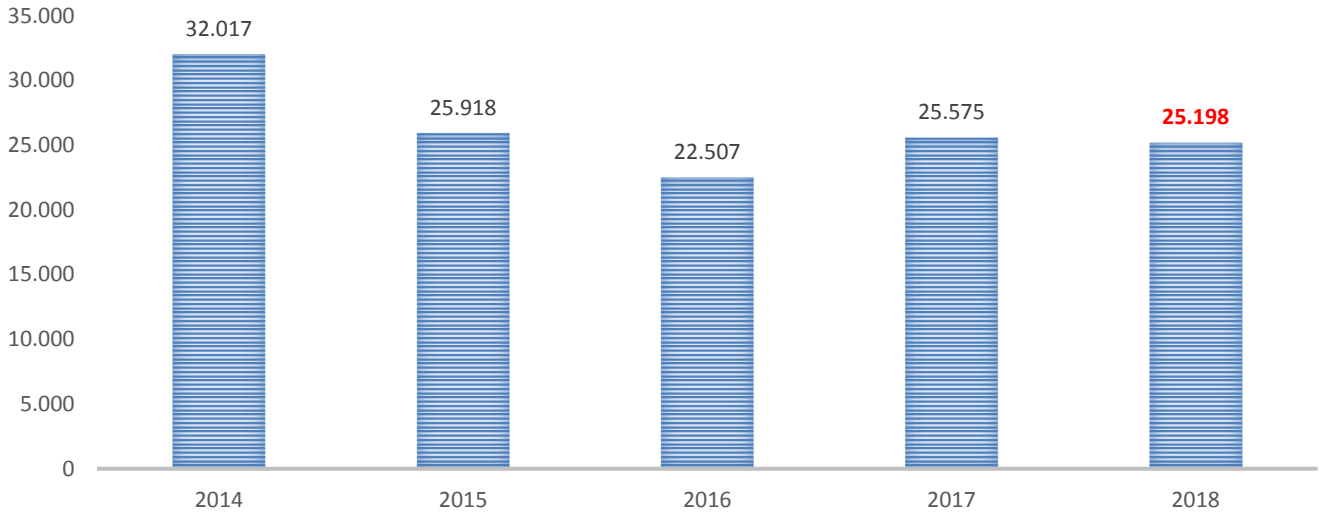
**Tablo 14.** Düzenlenen İş Yeri Açma ve Çalışma Ruhsatı Sayısı (Adet)

	2014	2015	2016	2017	2018
Birinci Sınıf GSM ve Akaryakıt İstasyonları	165	258	208	365	275
Sıhhi ve Umuma Açık İşyerleri	314	331	300	354	268
Açık-Kapalı Otoparklar	94	84	89	117	113

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

Ayrıca Belediyemizce, “Binaların Yangından Korunması Hakkındaki Yönetmelik” hükümlerine göre talep doğrultusunda; bina, yapı, işyeri ve tesislerde 25.198 adet yangın yönünden itfaiye raporu düzenlenmiştir.

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



**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

\*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 Sihhi Müessese Denetimleri, Terminal Denetimleri, Etiket ve Tarife Denetimleri, İş Yeri Sağlık Denetimleri, Hal Denetimleri yapılmaktadır.

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

**Tablo 15. İş Yeri Denetim Faaliyetleri (Adet)**

	2014	2015	2016	2017	2018
Gayrisihhi ve Sihhi Müessese Denetimleri	8.062	7.579	9.075	11.584	9.851
Etiket ve Tarife Denetimleri	30.647	29.382	18.370	26.816	21.556
Terminal Denetimleri	3.267	5.136	3.435	4.011	4.667
İş Yeri Sağlık Denetimleri	3.808	1.545	1.430	2.266	1.410
Hal Denetimleri	34.402	40.481	31.227	28.366	25.449

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 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 16.** Gayrisihhi Müessese (GSM) ve Sıhhi Müessese Denetimleri, Faaliyetten Men İşlemleri (Adet)

	2014	2015	2016	2017	2018
Gayrisihhi Müessese (GSM) ve Akaryakıt İstasyonları	4.233	3.499	3.175	4.461	3.984
Sıhhi Müesseseler	3.829	4.080	4.377	7.123	5.867
Faaliyetten Men Edilen İş Yerleri	259	304	588	457	222

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 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 fiyat tarifesi ve etiketi yönünden 21.556 denetim gerçekleştirilmiş olup, 1.911 adet idari yaptırım tutanağı düzenlenerek, 1.343.855 TL tutarında idari para cezası uygulanmıştır.

**Tablo 17.** Etiket ve Tarife Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Yapılan Denetim Adedi	Adet	30.647	29.382	18.370	26.816	21.556
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	1.590	1.801	1.262	1.266	1.911
İdari Para Cezası	TL	848.347	1.388.815	1.508.185	1.332.152	1.343.855

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 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 4.667 denetim yapılmıştır. Denetimler sonucunda 837.747 TL idari para cezası uygulanmış ve 7 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 18.** Terminallerde Yapılan Denetimler

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Denetlenen İşyeri	Adet	3.267	5.136	3.435	4.011	4.667
İdari Yaptırım Tutanağı*	Adet	6.796	6.473	3.636	2.298	3.923
İdari Para Cezası*	TL	3.662.614	3.894.899	1.617.155	669.439	837.747
Faaliyetten Men Edilen İşyeri	Adet	33	39	42	19	7

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

\*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 19.** İş Yeri Sağlık Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Denetlenen İşyeri	Adet	3.808	1.545	1.430	2.266	1.410
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	118	167	1	1	6
İdari Para Cezası	TL	10.738	15.800	105	109	744

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 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 Tutanağı" veya "İdari Para Cezası Tutanağı" düzenlenmekte ve tutanaklar Belediye Encümeni'nde değerlendirilmektedir.

**Tablo 20.** Hal Denetim Faaliyetleri

		Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Meyve ve Sebze Hali	Hal İçindeki ve Dışındaki İşyeri ve Araçların Denetim Sayısı	Adet	34.402	40.481	31.227	28.366	25.476
	Cezalı Hal Rüsum Tutanak Sayısı	Adet	1.780	1.925	1.137	869	409
	Düzenlenen İdari Yaptırım Karar Tutanak Sayısı	Adet	1.627	1.146	1.649	1.199	453
	Cezalı Olarak Kesilen Hal Rüsum Tutarı	TL	2.060.723	2.446.995	1.645.376	1.098.175	536.788
	Verilen İdari Para Ceza Tutarı	TL	349.579	241.767	265.537	388.588	175.686
Su Ürünleri Hali	Düzenlenen Tutanak Sayısı*	Adet	6	79	273	217	352
	Verilen İdari Para Ceza Tutarı*	TL	2.280	33.101	36.210	34.498	63.759

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

\*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 % 87 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 21.** Toplu Taşıma Araç Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Denetlenen Araç	Adet	33.698	56.186	54.844	68.023	78.756
İdari Yaptırım Tutanağı*	Adet	7.235	5.458	8.220	10.660	13.009
İdari Para Cezası*	TL	718.070	872.726	1.206.384	1.739.563	1.825.907

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

\*5326 ve 1608 sayılı kanunlara istinaden tutulan tutanak sayısını ve 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 22.** Dilencilerle Mücadele Denetim Faaliyetleri

Yıllar	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Mani Olunan Dilenci Sayısı	Kişi	7.484	12.563	7.889	11.202	7.022
Uygulanan İdari Para Cezası	TL	718.070	507.500	529.935	493.879	485.250
Mülkiyeti Kamuya Geçirilen	TL	44.303	78.181	127,123	143.691	128.907

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 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 26.578 adet kayıt dışı ekonomik faaliyet engellenmiştir.

**Tablo 23.** Kayıtdışı Ekonomik Faaliyetlerin (Seyyar Satıcı) Engellenmesine Yönelik Yapılan Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Engellenen Kayıtdışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	24.800	42.537	21.559	20.243*	26.578*
Kaldırılan İşgal Sayısı (Ana arter ve Meydanlar)	Adet	12.730	13.194	8.370	6.306	11.068
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	5.475	1.461	1.459	1.475	942
İdari Para Cezası	TL	498.225	146.100	153.095	160.557	116.808

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

\* Hal ve terminal denetimlerinde 4.726 adet, merkez zabıta amirliklerince yapılan denetimlerde 21.852 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 144.257 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 24.** Hafriyat Toprağı ve İnşaat/Yıkıntı Atığı Denetim Faaliyetleri

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	142	409	369	444	536
İdari Para Cezası	TL	303.491	1.009.610	828.890	990.415	821.258

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

## 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 281.656 adet reklam, ilan ve tanıtım elemanı yıl içerisinde zabıta ekiplerimizce kaldırılmıştır. Bu işlemler neticesinde toplam 409.952 TL tutarında idari para cezası uygulanmıştır.

**Tablo 25.** Kaldırılan İlan ve Reklam Eleman Sayıları ve Uygulanan İdari Para Cezaları

	<b>l</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Kaldırılan İlan ve Reklam Elemanı	Adet	162.974	87.975	39.063	94.893	<b>281.656</b>
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	759	402	476	523	<b>406</b>
İdari Para Cezası	TL	211.692	342.377	359.407	442.222	<b>409.952</b>

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

### 3. Tüketici Haklarının Korunması

Belediyemizde, 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, engelli 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 26.** Tüketici Bilgilendirme Faaliyetleri

	Ölçü	2014	2015	2016	2017	2018
Düzenlenen Seminer Sayısı	Adet	184	194	107	180	88
Seminerlere Katılan Kişi Sayısı	Kişi	7.227	9.230	11.205	15.365	8.995
Dağıtılan Broşür Sayıları	Adet	45.243	38.500	31.600	44.230	27.529

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Tablo 27.** Tüketici Masası Faaliyetleri (Adet)

	2014	2015	2016	2017	2018
Gelen Şikâyet Sayısı	20.563	6.372	7.168	5.461	16.345
Çözümlenen Şikâyet Sayısı	13.116	4.212	4.780	3.820	14.662
İlgili Birime Yönlendirilen Şikâyet Sayısı	7.447	2.160	2.388	1.641	1.683

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

#### 4. Yıkım Kararlarının Uygulanması

Belediye Encümenimizin ruhsatsız veya 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 % 99 'u maddi hasarsız olarak tamamlanmıştır. Yıl içerisindeki yıkım taleplerinin tamamı gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 28.** Yıkılan Bina Sayısı (Adet)

	2014	2015	2016	2017	2018
775 - Gecekondu Kanununa göre	114	156	229	195	263
2942 - Kamulaştırma Kanununa göre	93	123	139	58	129
3194 - İmar Kanununa göre	13	16	7	2	6
Diğer	47	52	66	35	120

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

**Tablo 29.** Boğaziçi Sit Alanında (Ön Görünüm Bölgesi) Kaçak Bina Yıkımları

	2014	2015	2016	2017	2018
775 - Gecekondu Kanununa göre	55	56	55	54	65
2960 - Boğaziçi Kanununa göre	74	49	77	65	47

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

#### 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	2014	2015	2016	2017	2018
Gönderilen Aile Sayısı (Tersine Göç)*	Adet	2.251	-	-	-	-
Gönderilen Kişi (Yoksul Sevk)	Kişi	9.301	5.645	7.304	8.188	8.447
Yoksul Sevk İçin Harcanan Tutar**	TL	4.001.711	398.316	535.776	725.525	843.931

**Kaynak.** Zabıta Daire Başkanlığı, 2018

\*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	800	571
<i>Sapma Nedeni</i>					
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040602	İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliğine Uygun Hale Getirilen İlan Reklam Sayısı (Bez Afiş Hariç)	Adet	4.800	2.758
<i>Sapma Nedeni</i>					
Zabıta Daire Başkanlığı	İG092040601 İG036040602	İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliğine Uygun Hale Getirilen İlan Reklam Sayısı (Bez Afiş Hariç)	Adet	5.600	3.329
<i>Sapma Nedeni:</i> Denetimlerin hızlı ve etkin olması amacıyla 2017 yılında Trakya Zabıta Amirliği kurulmuş yıl içerisinde yapılan denetimler neticesinde 2018 yılı için öngörülen "Kaldırılan İlan Reklam Unsuru Sayısı" hedef değerlerin altında kalmıştır.					

#### 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	23	25
<i>Sapma Nedeni</i>					
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG062040812	Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Oranı	Yüzde	48	62
<i>Sapma Nedeni</i>					
Zabıta Daire Başkanlığı	İG062040812	Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Oranı	Yüzde	36	87
<i>Sapma Nedeni:</i> Zabıta Daire Başkanlığı 2018 yılı toplu taşıma aracı denetim oranı 72% olarak belirlenmiş ve yıl sonunda yüzde 87% oranında gerçekleşmiştir. QPR sisteminde hedef değerlerin hesaplaması hatalı olduğundan hedef 36% olarak kalmıştır.					

#### 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	2.250	4.070
<i>Sapma Nedeni</i>					
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040803	1.Sınıf GSM ve Akaryakıt İstasyonları İşlem Talebi Uygulanma Süresi	Gün	13	13
<i>Sapma Nedeni</i>					
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040803	1. Sınıf GSM ve Akaryakıt İstasyonları İşlem Talebi Uygulanma Süresi	Gün	14	10
<i>Sapma Nedeni</i>					
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036040804	Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	14.000	17.782
<i>Sapma Nedeni</i>					
Zabıta Daire Başkanlığı	İG092040801 İG036040804	Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısı	Adet	16.250	21.852
<i>Sapma Nedeni:</i> Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısının hedeflenen değerlerin üstünde olmasının nedeni; Seyyar satıcıların engellenmesi yönünde yapılan çalışmalarda Başkanlığımız sorumluluğunda bulunan ana arter ve meydanlara yerleştirilen kameralar ile tespit edilen seyyar satıcılara müdahalede bulunulmasından ve sahil kesimlerinde çalışmalara yoğunluk verilmesinden dolayı Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Sayısında artma meydana gelmiştir.					

Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	BG028040807	Yangın Önlem Uygulamaları Kapsamında Gelen Başvuru Dilekçelerine Verilen Ortalama Cevaplanma Süresi	Gün	14	12
<i>Sapma Nedeni</i>					
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	İG042040808	Kayıtlı Gayrisihhi Müesseselerin (Akaryakıt İstasyonları Hariç) Denetlenme Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	İG042040809	Kayıtlı Akaryakıt İstasyonlarının Denetlenme Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	İG042040810	Kayıtlı Sıhhi Müesseselerin Denetlenme Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					
Zabıta Destek Hizmetleri Müdürlüğü	İG062040811	Otogarlardaki İş Yerlerinin Denetim Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					

#### SA04SH09. Tüketici Haklarının Korunmasına Yönelik Faaliyetleri Artırmak Ve Etkinleştirmek

Sorumlu Müdürlük	Gösterge Kodu	Gösterge Açıklama	Ölçü	Hedef	Gerçekleşme
Zabıta Destek Hizmetleri Müdürlüğü	İG062040908	Perakende Satış Yapan Ve Hizmet Sunan İş Yerlerinde Yapılan Fiyat Tarifesi Ve Etiket Denetimi Sayısı	Adet	26.500	21.556
<i>Sapma Nedeni</i>					

#### 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
<i>Sapma Nedeni</i>					
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092040805	Vatandaşlardan Gelen Talep ve Şikayetlerinin Karşılama Süresi	Gün	5	3
<i>Sapma Nedeni: Zabıta Ekipleri de tabletler vasıtasıyla talep ve şikayetlere geciktirilmeden anlık olarak cevap vermektedir. Bu nedenle vatandaş taleplerine cevap verme süresinde pozitif yönde azalma meydana gelmiştir.</i>					
Zabıta Daire Başkanlığı	İG092041001 İG036040805	Vatandaşlardan Gelen Talep ve Şikayetlerinin Karşılama Süresi	Gün	5	4
<i>Sapma Nedeni</i>					
Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG092041004	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					
Avrupa Yakası Zabıta Müdürlüğü	BG036041007	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					
Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü	BG042041009	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	95
<i>Sapma Nedeni</i>					
Zabıta Destek Hizmetleri Müdürlüğü	BG062041013	Beyaz Masadan Gelen Şikayetlerin Süresinde Çözülme Oranı	Yüzde	100	98
<i>Sapma Nedeni</i>					

**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>Sorumlu Müdürlük</b>	<b>Gösterge Kodu</b>	<b>Gösterge Açıklama</b>	<b>Ölçü</b>	<b>Hedef</b>	<b>Gerçekleşme</b>
Zabıta Tedbir Müdürlüğü	BG080050402	Yıkım Taleplerinin Gerçekleştirme Oranı	Yüzde	100	100
<i>Sapma Nedeni</i>					
Zabıta Tedbir Müdürlüğü	İG080050403	Maddi Hasarsız Tamamlanan Yıkım Oranı	Yüzde	100	99
<i>Sapma Nedeni</i>					



## **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. Toplu ulaşım araçlarının envanterinin güncel ve etkin olarak izlenmesi

### **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. Şehir şantiyeciliğinin iyileştirilmesine, geliştirilmesine ve yaygınlaştırılmasına yönelik uygulamaların devam ettirilmesi
5. Sorumluluk alanlarımızda bulunan ana arter ve meydanlarda etkin ve sürdürülebilir denetimin artırılmasına yönelik çalışmaların hızlandırılması
6. Mevzuatta verilen sorumluluk ve yetkiler ile savunma amaçlı kullanılan teçhizatın uyumsuzluğu

## **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.