

# Özel Kalem Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Halk Günleri Uygulaması	Gün/Yıl	50	50		50
2	Mail Trafikini Yönetme	Yüzde/Yıl	90	98		100
3	Telefon Trafikini Yönetme	Yüzde/Yıl	100	100		100
4	Özel Günlere SMS Gönderimi	Adet/Yıl	18.000	36.000		40.000
5	Gelen Faksların İncelenmesi (Havale)	Yüzde/Yıl	90	95		95
6	Yazılı Şikâyet (Havale)	Yüzde/Yıl	90	95		95
7	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
8	Kıyaslama	Adet/Yıl	5	6		5
9	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	12	12		12
10	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	16	12		12
11	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	1	3		2
12	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	2	3		2
13	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
14	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 toplantı iptal edildi	17
15	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	85		85
16	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	90		85
17	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	85	90		85
18	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	75	80		80

# İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Yıllık Eğitim Planı	Yüzde/Yıl	100	100		100
2	Kurum İçi Eğitim (Meslek Eğitimi)	Saat/Yıl	6	6		6
3	Kurum Dışı Eğitim (Meslek Eğitimi)	Adet/Yıl	1	2		1
4	Kurum İçi Eğitim (Kişisel Gel. Eğit.)	Saat/Yıl	6	6		6
5	Kurum Dışı Eğitim (Kişisel Gel. Eğit.)	Adet/Yıl	2	1		2
6	Kurum İçi Eğitim (Sağlık Eğitimi)	Saat/Yıl	6	4		6
7	Eğitim Memnuniyet Analizi	Adet/Yıl	2	2		2
8	Kıdemli Per. Plaket (20 Yıl Üstü)	Yüzde/Yıl	100	100		100
9	Personelin Özel Günlerini Kutlama	Yüzde/Yıl	100	100		100
10	Personel Yıllık İzin Planının Hazırlanması	Yüzde/Yıl	100	100		100
11	Personel Yemeği	Adet/Yıl	1	2		1
12	Personelin Performans Ölçümü	Adet/Yıl	1	1		1
13	Başarılı Personele ödül	Kişi/Yıl	10	15		12
14	Birimler arasında Turnuva Düzenlenmesi	Adet/Yıl	1	-		1
15	Personele Piknik	Adet/Yıl	1	1		1
16	Personele Şehir Gezisi	Adet/Yıl	1	2		1
17	Birimler Arası Bilgi Yarışması Düzenleme	Adet/Yıl	1	-		1
18	Oryantasyon Eğitimi/ Sistem Kurma	Yüzde/Yıl	80	80		85

19	Personel Kişilik Analizlerinin Yapılması	Yüzde/Yıl	100	70		100
20	Personel Görev Analizlerinin Yapılması	Adet/Yıl	1	1		-
21	Personel Stres Analizlerinin Yapılması	Yüzde/Yıl	100	70		100
22	Personele Periyodik Sağlık Taraması	Adet/Yıl	1	1		1
23	Önerilerin İncelenmesi	Yüzde/Yıl	100	100		1
24	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
25	Kıyaslama	Adet/Yıl	3	2		3
26	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	12	12		12
27	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	16	8		16
28	Kurum İçi Eğitim Kitapçığı Haz.	Adet/Yıl	2	-	Yapılmadı	2
29	Kurum Dışı Eğitim Kitapçığı Haz.	Adet/Yıl	2	-	Yapılmadı	2
30	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	3	1		3
31	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	4	4		4
32	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	22	2 kez iptal edildi	24
33	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
34	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	75		80
35	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	85		80
36	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	85	85		85
37	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	75	90		80

## Yazı İşleri Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Meclis Kararlarının Duyurulması	Yüzde/Yıl	100	100		100
2	Vatandaş Dilekçeleri (İlgili Birime Havale)	Yüzde/Yıl	100	100		100
3	Meclis Konularının İlgili Birime Sevki	Yüzde/Yıl	100	100		100
4	Encümen Kararlarının İlgili Birime Sevki	Yüzde/Yıl	100	100		100
5	Arşiv Sisteminin Geliştirilmesi	Yüzde/Yıl	20	20		20
6	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
7	Kıyaslama	Adet/Yıl	2	2		2
8	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	8	9		8
9	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	12	-		12
10	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
11	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	3	-		3
12	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
13	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 Kez iptal edildi	17
14	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90
15	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80
16	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	85	85		85
17	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90

## Hukuk İşleri Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Resmi Gazete Taraması	Yüzde/Yıl	100	100		100
2	Yeni yasa, genelge ve yönetmeliklerin ilgili birime bildirilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
3	Birimlerin Sorularını Cevaplama	Yüzde/Yıl	100	100		100
4	Süreç iyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
5	Kıyaslama	Adet/Yıl	1	1		1
6	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	3	3		3
7	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	2		2
8	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	5	1		5
9	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
10	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80

## Fen İşleri Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Yeni Yol Açma	Km/Yıl	1	5		1
2	Asfalt	Ton/Yıl	20.000	20.000		20.000
3	Bordür	m/Yıl	9.000	12.000		10.000
4	Koordinasyon-AYKOME Toplantısı	Adet/Yıl	12	12		12
5	Parke	m <sup>2</sup> /Yıl	12.000	18.000		15.000
6	Stabilize	m <sup>2</sup> /Yıl	20.000	30.000		20.000
7	İstinat Duvarı	m <sup>2</sup> /Yıl	1.200	2.000		1.200
8	Araç Kiralamaları	Adet/Yıl	20	16		20
9	Çenedere Mesire Alanı	Yüzde/Yıl	20	100		-
10	Muhtarlık Binası Yapımı	Adet/Yıl	-	-		2
11	El Sanatları Satış Alanı Yapımı	Adet/Yıl	1	1		-
12	Engelli ve Yaşlı Bakım Evi	Adet/Yıl	-	-		1
13	İdari Araçlara Yakıt İkmal	Yüzde/Yıl	100	100		100
14	Okullarda Tamir ve Bakım Yapılması	Adet/Yıl	5	5		5
15	Bilgi Evi Yapılması	Adet/Yıl	1	-		1
16	Kent Meydanının Tamamlanması	Yüzde/Yıl	100	50		50
17	Antik Tiyatronun Revizyonu ve Üzerinin Kapatılması	Yüzde/Yıl	20	-		-
18	Mezarlıkların Genel Bakımı	Adet/Yıl	2	2		2
19	Bayram öncesi mezar temizliği	Adet/Yıl	2	2		2
20	Defin Taleplerinin Değerlendirilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100

21	Cenaze Levazımatı Yardımı	Yüzde/Yıl	100	100		100
22	Cenazelere Otobüs Temini – Kent İçi	Yüzde/Yıl	100	100		100
23	Beyaz Masaya Dönüş	Yüzde/Yıl	100	100		100
24	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
25	Kıyaslama (Fen İşleri)	Adet/Yıl	3	2		3
26	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	10	10		10
27	Birim İçi Eğitim Alma (Fen İşleri)	Saat/Yıl	8	8		8
28	Birim İçi Eğitim Alma (Mezarlık)	Saat/Yıl	4	4		4
29	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
30	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	4	1		4
31	Birim İçi Toplantı (Fen İşleri)	Adet/Yıl	24	40		24
32	Birim İçi Toplantı (Mezarlık)	Adet/Yıl	24	24		24
33	Birimler Arası Toplantı (Fen İşleri)	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
34	Birimler Arası Toplantı (Mezarlık)	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
35	Birim İçi Memnuniyet (Fen İşleri)	Yüzde/Yıl	80	80		80
36	Birim İçi Memnuniyet (Mezarlık)	Yüzde/Yıl	90	90		90
37	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti (F.i)	Yüzde/Yıl	75	80		75
38	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti (M)	Yüzde/Yıl	80	80		80
39	İç Müşteri Memnuniyeti (Fen İşleri)	Yüzde/Yıl	90	90		90
40	İç Müşteri Memnuniyeti (Mezarlık)	Yüzde/Yıl	90	90		90
41	Vatandaş Memnuniyeti (Fen İşleri)	Yüzde/Yıl	80	80		85
42	Vatandaş Memnuniyeti (Mezarlık)	Yüzde/Yıl	80	80		85

# Mali Hizmetler Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Bütçe Gerçekleşme (Gelir)	Yüzde/Yıl	70	98		80
2	Bütçe Gerçekleşme (Gider)	Yüzde/Yıl	80	93		85
3	Hak Ediş Ödemeleri (Doğrudan Alım)	Gün	45	45		45
4	Hak Ediş Ödemeleri (Müteahhit)	Gün	90	90		90
5	Beyan Sayısında Artış	Yüzde/Yıl	2	39		2
6	Tahsilat Oranı Artışı	Yüzde/Yıl	2	29		5
7	Tahakkuk Artışı	Yüzde/Yıl	5	5		3
8	Ödeme Emri	Yüzde/Yıl	100	100		100
	A- Vergi Dairesi	Gün	10	10		10
	B- Kurum İçi	Gün	1	1		1
9	Proje Teklifi (AB Hibe) Hazırlanması	Adet/Yıl	-	-	Strateji Müd. devredildi	-
10	Saha Taraması	Yüzde/Yılı	20	-		20
11	Süreç İyileştirme (MHM)	Yüzde/Yıl	100	95		100
12	Süreç İyileştirme (Gelir)	Yüzde/Yıl	100	90		100
13	Kıyaslama (MHM)	Adet/Yıl	2	1		2
14	Kıyaslama (Gelir)	Adet/Yıl	1	1		1
15	Öneri Verilmesi (MHM)	Adet/Yıl	5	6		5
16	Öneri Verilmesi (Gelir)	Adet/Yıl	3	6		3



17	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
18	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	3	1		3
19	Birim İçi Eğitim (MHM)	Saat/Yıl	8	4		8
20	Birim İçi Eğitim (Gelir)	Saat/Yıl	6	2		6
21	Birim İçi Toplantı (MHM)	Adet/Yıl	24	20		24
22	Birim İçi Toplantı (Gelir)	Adet/Yıl	24	20		24
23	Birimler Arası Toplantı (MHM)	Adet/Yıl	17	15	2 Kez iptal edildi	17
24	Birimler Arası Toplantı (Gelir)	Adet/Yıl	17	15	2 Kez iptal edildi	17
25	Birim İçi Memnuniyet (MHM)	Yüzde/Yıl	90	90		90
26	Birim İçi Memnuniyet (Gelir)	Yüzde/Yıl	90	90		90
27	Birim İçi Yönetici Mem. (MHM)	Yüzde/Yıl	80	80		80
28	Birim İçi Yönetici Mem. (Gelir)	Yüzde/Yıl	80	80		80
29	İç Müşteri Memnuniyeti (MHM)	Yüzde/Yıl	85	85		85
30	İç Müşteri Memnuniyeti (Gelir)	Yüzde/Yıl	85	85		85
31	Vatandaş Memnuniyeti (MHM)	Yüzde/Yıl	80	80		80
32	Vatandaş Memnuniyeti (Gelir)	Yüzde/Yıl	80	80		80
33	Tedarikçi Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	85		80

# Emlak ve İstimlak Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	İmar Uygulamaları	Yüzde/Yıl	20	20		20
2	Emlak- İstimlak					
	A- Belediye Hisse Satışı (Talebe Mukabil)	Yüzde/Yıl	100	100		100
	B- Kira Gelirleri	Yüzde/Yıl	90	90		90
3	Plankote-Bina Aplikasyonları					
	A- Plankote Süresi	Gün	3	3		3
	B- Bina Aplikasyon Süresi	Gün	3	3		3
	C- Temel Üstü Kontrolü Süresi	Gün	2	2		2
4	Çap Süresi	Gün	2	2		2
5	Su Basman Kontrolü	Gün	2	2		2
6	İpotek Terkini	Gün	2	2		2
7	Kamulaştırma Uygulamaları	Gün	10	10		10
8	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
9	Kıyaslama	Adet/Yıl	2	2		2
10	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	5	6		5
11	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	8	4		8
12	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
13	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	3	1		3
14	Birim içi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
15	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
16	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	85	85		90
17	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
18	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90
19	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90

## Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	İşyeri Açma Ruhsatı	Adet/Yıl	250	210		250
2	Hafta Sonu Tatil Ruhsatı	Adet/Yıl	350	360		350
3	Gelir Artışı	Yüzde/Yıl	10	10		10
4	Sihhi İşyeri Ruhsatı Süresi	Gün	1	1		1
5	Gayri Sihhi İşyeri Ruhsatı Süresi	Gün	5	5		5
6	Hafta Sonu Tatil Ruhsatı Süresi	Gün	1	1		1
7	Yol Ücret Tespiti	Gün	1	1		1
8	İşyeri Denetimi	Adet/Yıl	1.200	621		1.200
9	Uygun İşyerlerine Örnek İşyeri Belgesi Verilmesi ve Bayrak Asılması	Yüzde/Yıl	100	-		100
10	Beyaz Masaya Dönüş	Yüzde/Yıl	100	100		100
11	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
12	Kıyaslama	Adet/Yıl	1	1		1
13	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	4	5		4
14	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	2		2
15	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	3	2		3
16	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
17	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
18	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	85		80
19	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	85		80
20	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90
21	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80

# İmar ve Şehircilik Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	İmar Durumu Süresi	Gün	2	2		2
2	Proje Onayı ve Ruhsatı (Tam Dosya)	Gün	15	15		15
3	İskan (Tam Dosya)	Gün	7	7		7
4	Plan örneği Talebi	Gün	5	5		5
5	Proje Sureti Verilmesi	Gün	1	1		1
6	Zemin Durum Belgesi	Gün	2	2		2
7	Hak Ediş Onayı	Gün	4	4		4
8	İş Bitirme Belgesi	Gün	2	2		2
9	İmara Aykırı Yapı Şikayet Kontrolü	Yüzde/Yıl	100	100		100
10	İmara Aykırı Yapı İçin Encümene Sevk	Yüzde/Yıl	100	100		100
11	Asansör Muayenesi	Adet/Yıl	4	4		4
12	KBB Kent Estetik Kurulunda temsil	Kişi/Yıl	1	1		1
13	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
14	Kıyaslama	Adet/Yıl	2	2		2
15	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	10	8		10
16	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	6	4		6
17	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
18	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	3	2		3
19	Birim içi Toplantı	Adet/Yıl	24	20		24
20	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
21	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70
22	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70
23	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80
24	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90

## Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Muhtelif Konularda Bakım ve Destek	Adet/Yıl	12	30		12
2	Kırtasiye Tasarrufu	Yüzde/Yıl	5	4		5
3	Aydınlatmada Elektrik Tasarrufu	Yüzde/Yıl	5	5		5
4	Isınmada Tasarruf	Yüzde/Yıl	5	5		5
5	Haberleşme-Telefon Tasarrufu	Yüzde/Yıl	5	4		5
6	Demirbaşta Tasarruf	Yüzde/Yıl	5	3		5
7	Temizlik Malzemesi Tasarrufu	Yüzde/Yıl	5	4		5
8	Bakım-Onarımda Tasarruf	Yüzde/Yıl	10	8		10
9	Asansör Bakımı	Adet/Yıl	12	12		12
10	Klima Bakımı (2Yıl)	Adet/Yıl	2	10		2
11	Kalorifer Peteklerinin Bakımı	Adet/Yıl	2	2		2
12	Kalorifer Kazanı Bakımı	Adet/Yıl	2	2		2
13	Jeneratör Bakımı	Adet/Yıl	2	2		2
14	Dış Birimlerin Rutin Kontrolü (Müdürlüğe Bağlı Birimler)	Adet/Ay	1	3		1
15	Arıza Şikâyetlerinin Giderilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
16	Şefkat Mağazasının İşletilmesi	Kişi/Yıl	500	-	Kültür Sosyal İşl.Müd. Devredildi	-
17	Günlük Sıcak Yemek	Adet/Yıl	250	250		250
18	Kuru Gıda Yardımı	Adet/Yıl	25	35		25
19	Okulların Temizliğinin Yapılması	Yüzde/Yıl	100	100		100
20	Camilerin Temizliğinin Yapılması	Yüzde/Yıl	100	100		100

21	Teknoloji Yenileme Çalışmaları	Yüzde/Yıl	10	10		10
22	Süreç İyileştirme (DHM)	Yüzde/Yıl	100	100		100
23	Süreç İyileştirme (İdari İşler)	Yüzde/Yıl	100	100		100
24	Kıyaslama (DHM)	Adet/Yıl	1	2		1
25	Kıyaslama (İdari İşler)	Adet/Yıl	1	2		1
26	Öneri Verilmesi (DHM)	Adet/Yıl	5	3		5
27	Öneri Verilmesi (İdari İşler)	Adet/Yıl	5	3		5
28	Birim İçi Eğitim (DHM)	Saat/Yıl	8	4		8
29	Birim İçi Eğitim (İdari İşler)	Saat/Yıl	6	4		6
30	Birim İçi Toplantı (DHM)	Adet/Yıl	24	24		24
31	Birim İçi Toplantı (İdari İşler)	Adet/Yıl	24	24		24
32	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15		17
33	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15		17
34	Birim İçi Memnuniyet (DHM)	Yüzde/Yıl	80	80		80
35	Birim İçi Memnuniyet (İdari İşler)	Yüzde/Yıl	70	70		70
36	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti (DHM)	Yüzde/Yıl	80	80		80
37	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti (İdari İşler)	Yüzde/Yıl	70	70		70
38	İç Müşteri Memnuniyeti (DHM)	Yüzde/Yıl	80	80		80
39	İç Müşteri Memnuniyeti (İdari İşler)	Yüzde/Yıl	70	70		70
40	Tedarikçi Memnuniyeti (DHM)	Yüzde/Yıl	70	70		70
41	Aşevi Memnuniyeti (İdari İşler)	Yüzde/Yıl	70	70		70

# Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Kent Konseyi Toplantısı	Adet/Yıl	2	-	Kent Konseyine devredildi	-
2	Kent Konseyi Üyeleri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	-	Kent Konseyine devredildi	-
3	Kadın Meclisi Toplantısı	Adet/Yıl	2	-	Kent Konseyine devredildi	-
4	Gençlik Meclisi Toplantısı	Adet/Yıl	1	-	Kent Konseyine devredildi	-
5	Çocuk Meclisi Toplantısı	Adet/Yıl	1	-	Kent Konseyine devredildi	-
6	Öğrenci Şenliğinin Düzenlenmesi	Öğrenci/Yıl	2.000	-	Kültür Müd. devredildi	-
7	Eğitim Yardımı	Adet/Yıl	1	-	Kültür Müd. devredildi	-
8	Medya Takip	Yüzde/Yıl	100	100		100
9	Meclis Tutanaklarının Yayınlanması	Yüzde/Yıl	100	100		100
10	Yeni Doğan Çocuklara Hediye Paketi	Yüzde/Yıl	100	-	Kültür Müd. devredildi	-
11	Kurumsal Kimlik Tasarımı	Yüzde/Yıl	50	50		50
12	İzci Organizasyonu Düzenleme	Adet/Yıl	1	-		1
13	Bilgilendirme SMS	Adet/Yıl	18.000	-	Özel kaleme devredildi	-
14	Medyaya Haber Servisi	Adet/Yıl	420	513		420
15	Dergi	Adet/Yıl	6	1		6
16	Bilgilendirme Broşürü	Adet/Yıl	2	2		2
17	Başarılı Öğrencilerin Tebrik Edilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
18	Öğretmenlere Eğitim	Öğretmen/Yıl	100	300		100
19	Öğrencilere Yönelik Eğitim	Öğrenci/Yıl	500	1.000		500
20	DERBİM / Şikayet Takibi	Yüzde/Yıl	100	100		100
21	DERBİM Vatandaşa Dönüş	Yüzde/Yıl	100	100		100

22	Taziye ve Dügün Ziyaretleri	Yüzde/Yıl	100	100		100
23	Hafta Sonu Yürüyüşleri	Adet/Yıl	20	20		20
24	Yarışma Düzenleme	Adet/Yıl	2	3		2
25	Öğrenciler İçin Gezi	Adet/Yıl	2	4		2
26	Yaşlılar İçin Gezi	Adet/Yıl	1	-		1
27	Halk Meclisi	Adet/Yıl	4	4		4
28	“Bir Projem Var” Uygulaması	Proje/Yıl	2	1		2
29	Faaliyet Tanıtım VCD’ si Hazırlamak	Adet/Yıl	2	2		2
30	İnternet Sitesinin Geliştirilmesi	Yüzde/Yıl	20	80		20
32	İnternet Sitesinin Güncelleştirilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
33	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
34	Kıyaslama	Adet/Yıl	2	3		2
35	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	15	15		15
36	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	12	8		12
37	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	3	2		3
38	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	5	2		5
39	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
40	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
41	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80
42	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	75	75		75
43	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80
44	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	75	75		75



# Bilgi İşlem Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Kent Bilgi Sistemi Geliştirilmesi	Yüzde/Yıl	20	-		20
2	E-Belediyeciliğin Geliştirilmesi	Yüzde/Yıl	10	10		10
3	Video Konferans Sistemi Kurulması	Adet/Yıl	10	-		-
4	Online Nikah İzleme Sistemi Kurulum	Yüzde/Yıl	100	-		-
5	Kent Kameralarının Artırılması	Adet/Yıl	2	2		2
6	Elektronik Raporlama Panosu	Adet/Yıl	1	-		-
7	GPRS Araç Takip Sistemi	Yüzde/Yıl	-	100		-
8	Bilişim Fuarlarına Katılım	Adet/Yıl	1	-		1
9	PC Kullanıcı Eğitimi Verme	Kişi/Yıl	20	4		12
10	Güvenlik Açıklarının Giderilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
11	Donanımların Geliştirilmesi	Yüzde/Yıl	5	10		5
12	Birimlerden Gelen Bakım ve Onarım İhtiyaçların Karşlanması	Yüzde/Yıl	90	90		100
13	Süreç İyileştirme	Yüzde /Yıl	100	100		100
14	Kıyaslama	Adet/Yıl	2	2		2
15	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	5	5		5
16	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	-	4		10
17	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
18	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	3	4		3
19	Birim içi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
20	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
21	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90
22	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	85	85		85
23	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90
24	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80

## Park ve Bahçeler Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Ağaç Çiçek Dikimi	Adet/Yıl	1.200	5.000		5.000
2	Park Revizyon Çalışması	Adet/Yıl	3	15		10
3	Yeşil Alan Çevre Düzenlemesi	Adet/Yıl	-	-		2
4	Çocuk Oyun Grubu Revizyonu	Adet/Yıl	2	17		3
5	Fitness Takımı	Adet/Yıl	2	15		3
6	Mevcut Parkların Temizliği ve Bakımı	Yüzde/Yıl	100	100		100
7	İlaçlama	Adet/Yıl	10	10		10
8	İşçilik Hizmeti Alımı	Yüzde	74	74		74
9	Parkların Denetlenmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
10	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	5	5		5
11	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	2		2
12	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	2	2		2
13	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
14	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
15	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70
16	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70
17	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80
18	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80

# Temizlik İşleri Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Temizlik İşlerinin Özelleştirilmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
2	Toplanacak Çöp Miktarı	Ton/Yıl	30.000	32.000		30.000
3	Pazar Temizliği	Adet/Yıl	5	5		5
4	Yıkanan Cadde Sayısı	Adet/Hafta	10	10		10
5	Okul ve Cami Dış Temizliği	Yüzde/Yıl	100	100		100
6	Konteynır Dağıtımı	Adet/Yıl	200	750		200
7	Çöp Konteynırlarının Yıkınması	Yüzde/Ay	100	100		100
8	Geri Dönüşüm Atık Kutularının Yaygınlaştırılması	Adet/Yıl	5	250		5
9	Hafriyat Moloz Kaldırımı	Ton/Yıl	1.000	700		1.000
10	Bordür Tretuvar Boyama	Km/Yıl	30	25		30
11	İZAYDAŞ İle Toplantı	Adet/Yıl	3	2		3
12	Çöp Şikayeti Değerlendirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
13	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	5	6		5
14	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	-		2
15	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	2	-		2
16	Birim İçi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
17	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
18	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70
19	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70
20	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		80
21	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	90	90		90

## Zabıta Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Denetim	Adet/Yıl	900	1.536		900
2	Pazar Esnafına Kimlik Kazandırma (Kimlik Kartı)	Yüzde/Yıl	20	-	İptal edildi	20
3	Beyaz Masaya Dönüş	Saat/Yıl	12	12		12
4	Pazar Geliri	YTL/Yıl	100.000	-	Gelir Müd. devredildi	100.000
5	Güvenlik Hizmeti Alınması	Yüzde/Yıl	58	58		58
6	UKOME ile Toplantı	Adet/Yıl	2	2		2
7	Galericilerin Tek Merkezde Toplanması	Yüzde/Yıl	20	20		20
8	Hurdacıların merkezden çıkartılması	Yüzde/Yıl	20	15		20
9	Ahırların, hayvan çiftliklerinin yerleşim alanları dışına çıkarılması	Yüzde/Yıl	20	20		20
10	Hayvan Barınağı	Yüzde/Yıl	20	-		-
11	Süreç İyileştirme (Zabıta)	Yüzde/Yıl	100	100		100
12	Süreç İyileştirme (Sağlık)	Yüzde/Yıl	100	100		100
13	Kıyaslama (Zabıta)	Adet/Yıl	1	2		1
14	Kıyaslama (Sağlık)	Adet/Yıl	1	1		1
15	Öneri Verilmesi (Zabıta)	Adet/Yıl	10	5		10
16	Öneri Verilmesi (Sağlık)	Adet/Yıl	5	2		5
17	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	12	4		12
18	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	1		2
19	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	4	1		4

20	Birim İçi Toplantı (Zabıta)	Adet/Yıl	24	24		24
21	Birim İçi Toplantı (Sağlık)	Adet/Yıl	12	12		12
22	Birim İçi Per. Memnuniyet (Zabıta)	Yüzde/Yıl	75	75		75
23	Birim İçi Per. Memnuniyet (Sağlık)	Yüzde/Yıl	95	95		95
24	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti (Zabıta)	Yüzde/Yıl	75	75		80
25	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti (Sağlık)	Yüzde/Yıl	100	100		100
26	İç Müşteri Memnuniyeti (Zabıta)	Yüzde/Yıl	80	80		80
27	İç Müşteri Memnuniyeti (Sağlık)	Yüzde/Yıl	100	100		100
28	Vatandaş Memnuniyeti (Zabıta)	Yüzde/Yıl	70	70		75
29	Vatandaş Memnuniyeti (Sağlık)	Yüzde/Yıl	90	90		90

## Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Sosyal Araştırma Yapılması	Adet/Yıl	1	1		1
2	Toplu Sünnet Şöleni	Adet/Yıl	1	1		1
3	Şiir Okuma Yarışması	Adet/Yıl	1	1		1
4	Çocuklara Yönelik Resim Yarışması	Adet/Yıl	1	-		1
5	Atletizm Yarışması	Adet/Yıl	1	1		1
6	Bisiklet Yarışması	Adet/Yıl	1	1		1
7	Tiyatro Gösterisi	Adet/Yıl	1	6		15
8	Anma Günleri ve Tören Programları	Adet/Yıl	7	15		15
9	Sergi Düzenlenmesi	Adet/Yıl	1	1		1
10	Konser Düzenlenmesi	Adet/Yıl	2	5		3
11	Sinema Gösterimi	Adet/Yıl	12	6		10
12	"Evlilik Ormanı" Projesi	Ağaç/Yıl	900	-	İptal edildi	-
13	STK' lar ile Futbol Turnuvası	Adet/Yıl	1	1		1
14	STK' lar ile Kültürel Organizasyon	Adet/Yıl	1	4		1
15	STK' lara Çevre ve Sağlık Eğitimi	Adet/Yıl	1	3		2
16	Aile İçi Eğitim Seminerleri	Adet/Yıl	1	3		2
17	Anne-Çocuk Sağlığı Eğitimi	Adet/Yıl	1	2		2
18	Rehberlik Öğretmenleri ile toplantı	Adet/Yıl	1	2		2
19	Uçurtma Şenliği	Adet/Yıl	1	1		1
20	Düğün Salonunda Organizasyonların Düzenlenmesi	Yüzde/Yıl	70	85		90
21	Nikah Talep Değerlendirmesi	Yüzde/Yıl	100	100		90
22	Ramazan Etkinlikleri	Gün/Yıl	30	30		30
23	Resmi Kurumlarla İrtibat	Yüzde/Yıl	100	100		100
24	Yardım Gönüllüleri ile İrtibat	Yüzde/Yıl	100	100		100
25	Bayramlaşma Organizasyonu	Gün/Yıl	2	2		2
26	Spor Müsabakaları	Adet/Yıl	2	2		2

27	Piknik Tertiplenmesi	Adet/Yıl	1	2		2
28	Okullara Çevre ve Sağlık Eğitimi	Adet/Yıl	2	6		2
29	En Temiz Mahalle Yarışması	Adet/Yıl	1	1		1
30	Yılın Çevrecilerine Ödül Verilmesi	Kişi/Yıl	3	3		3
31	Atık Toplama Kampanyası	Adet/Yıl	3	3		3
32	Engellilere Yönelik Etkinlik	Adet/Yıl	1	1		2
33	Kadınlara Girişimcilik Eğitimi	Kadın/Yıl	50	-		50
34	Doğal Afet Bilinçlendirme Eğitimi	Adet/Yıl	1	-		1
35	Kitap Okuma Kampanyası	Adet/Yıl	1	2		1
36	Kütüphane Hizmetinin Geliştirilmesi	Yüzde/Yıl	10	20		10
37	Kariyer Envanteri	Öğrenci/Yıl	1000	1000		1000
38	Kariyer Günleri Tertipleme	Adet/Yıl	1	-		1
39	Hızlı Okuma Semineri	Adet/Yıl	1	-		1
40	Kültür Gezileri	Adet/Yıl	2	4		2
41	Bilgi Evlerinde Kulüp Kurulması	Kulüp/Yıl	4	-		2
42	Bilgilendirme Broşürü	Adet/Yıl	1	1		1
43	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
44	Kıyaslama	Adet/Yıl	2	4		2
45	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	5	3		5
46	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	10	4		10
47	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	2	2		2
48	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	5	2		5
49	Birim içi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
50	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
51	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
52	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
53	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
54	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90

## Strateji ve Geliştirme Müdürlüğü

Sıra No	Faaliyet Adı	Ölçü Birimi	2010 Yılı Hedef Değer	2010 Yılı Gerçekleşen	AÇIKLAMA	2011 Yılı Hedef Değer
1	Stratejik Planın Revizyonu	Yüzde/Yıl	-	-		30
2	Performans Programının Hazırlanması	Yüzde/Yıl	100	100		100
3	ISO 9001:2000 Kalite Sistem Dokümanlarının Revizyonu	Yüzde/Yıl	5	5		5
4	İç Tetkik (Kalite)	Adet/Yıl	2	2		2
5	KYS Eğitimi Almamış Personele Eğitim Verilmesi	Saat/Kişi	4	2		4
6	Bilgi Yönetim Sisteminin Kurulması	Yüzde/Yıl	50	-		-
7	AB Proje Ekibi Kurulması	Kişi/Yıl	2	4		-
8	AB Proje Başvurusu	Proje/Yıl	-	-		2
9	STK' lara AB ve Hibe Fonları Eğitimi	Adet/Yıl	1	-		1
10	Kurum İçi Memnuniyet Anketi Düzenleme	Adet/Yıl	1	1		1
11	Vatandaş Memnuniyet Anketi Düzenleme	Adet/Yıl	1	1		1
12	Önerilerin İncelenmesi	Yüzde/Yıl	100	100		100
13	Süreç İyileştirme	Yüzde/Yıl	100	100		100
14	Kıyaslama	Adet/Yıl	1	3		1
15	Öneri Verilmesi	Adet/Yıl	5	8		5
16	Birim İçi Eğitim Alma	Saat/Yıl	10	8		10
17	Yayın Takibi (Dergi)	Adet/Yıl	3	3		3
18	Yayın Takibi (Kitap)	Adet/Yıl	6	6		6
19	Birim içi Toplantı	Adet/Yıl	24	24		24
20	Birimler Arası Toplantı	Adet/Yıl	17	15	2 kez iptal edildi	17
21	Birim İçi Personel Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
22	Birim İçi Yönetici Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
23	İç Müşteri Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	80	80		90
24	Vatandaş Memnuniyeti	Yüzde/Yıl	70	70		70



