

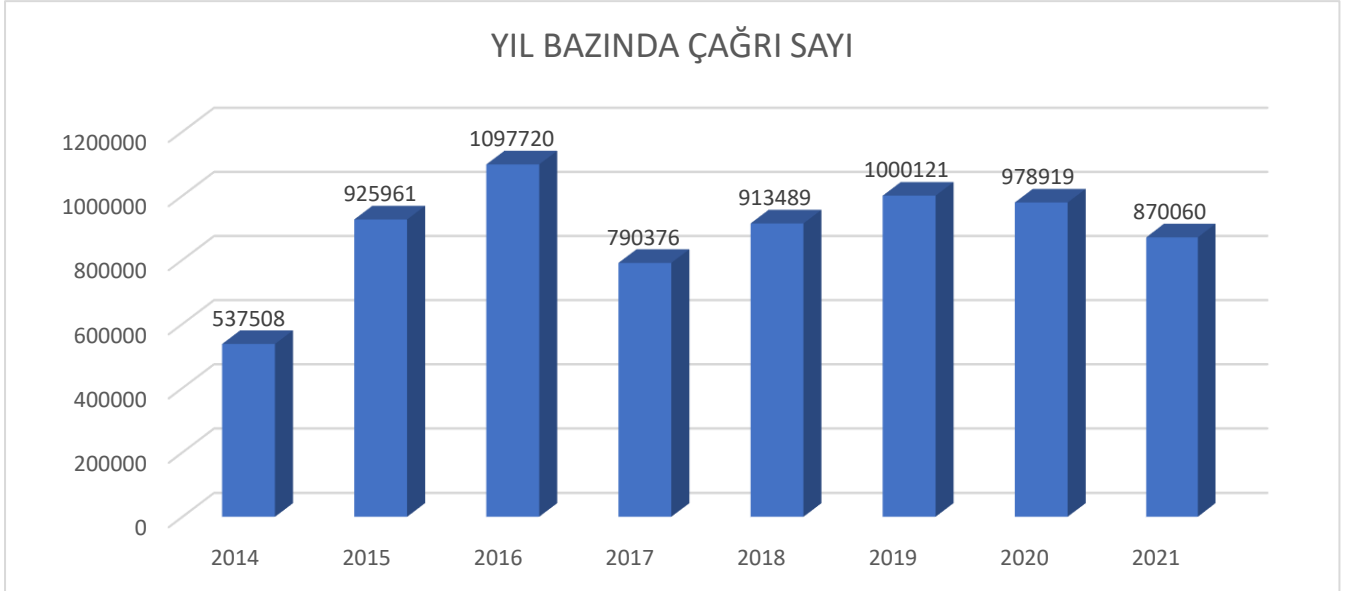


YILLARA GÖRE ÇAĞRI SAYILARI
2014-2021



SIRA NO	YIL	ÇAĞRI SAYI
1	2014	537508
2	2015	925961
3	2016	1097720
4	2017	790376
5	2018	913489
6	2019	1000121
7	2020	978919
8	2021	870060

Not: . Karel İp sistem 2014 Kasım ayı itibarıyla kullanılmaya başlanmış olup 2014 yılı içerisinde belsoft verilerine göre çağrı sayısı dikkate alınmıştır.



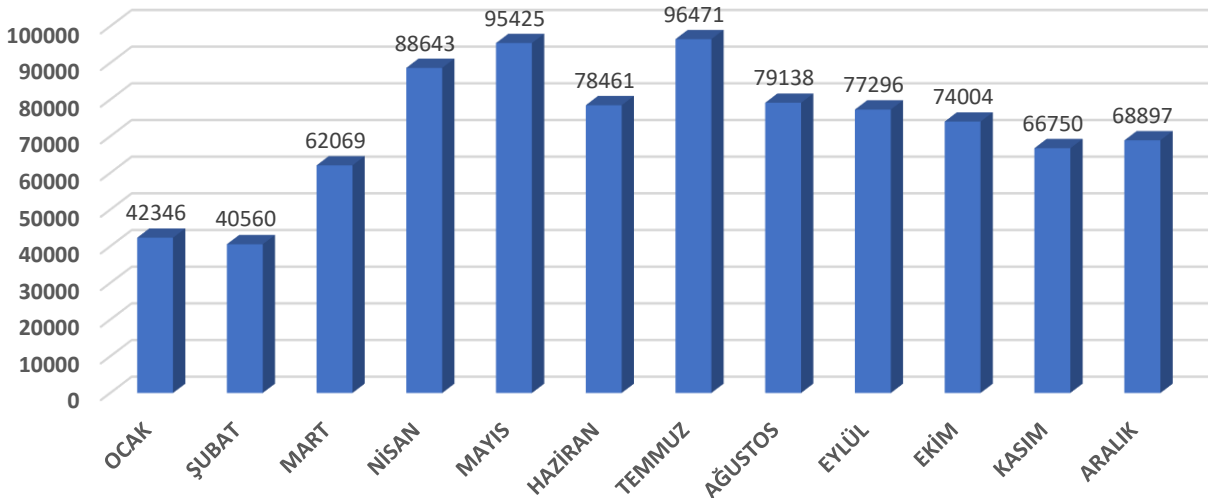


2021 YILI AY BAZINDA ÇAĞRI SAYILARI



AYLAR	ÇAĞRI SAYI
OCAK	42346
ŐUBAT	40560
MART	62069
NİSAN	88643
MAYIS	95425
HAZİRAN	78461
TEMMUZ	96471
AĐUSTOS	79138
EYLİL	77296
EKİM	74004
KASIM	66750
ARALIK	68897
Toplam	870060

2021 AY BAZINDA ÇAĞRI SAYILARI





2021 ÇAĞRI KARŐILAMA SÜRESİ



Zaman	Cevaplanan	İptal	Toplam	Oran(%)
00-20 sn	661489	20223	681712	78.4
20-40 sn	60936	5282	66218	7.6
40-60 sn	36779	3369	40148	4.6
60 sn den büyük	7425	7732	81982	9.4
Toplam	833454	36606	87006	100.0

20 SANİYE ÜZERİ HATTA BEKLEYEN VE KENDİ İSTEĞİ İLE ÇAĞRI SONLANDIRAN **16236** VATANDAŞIMIZA GERİ DÖNÜŞ YAPILMIŞTIR.

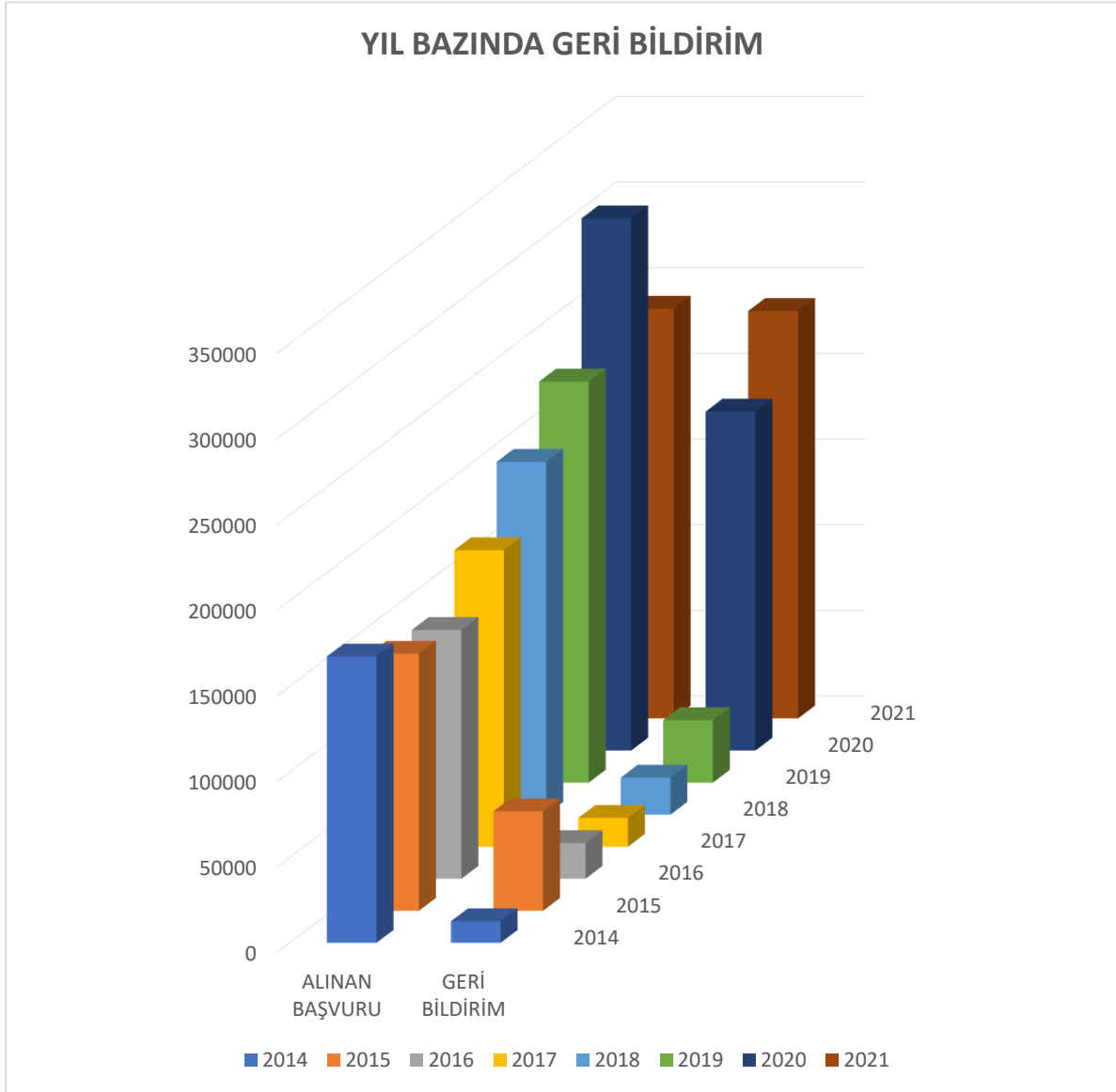


ALO 153 ÇAĞRI MERKEZİ GERİ BİLDİRİM 2014-2021



YIL	ALINAN BAŞVURU	GERİ BİLDİRİM	YÜZDE
2014	167429	12654	7,56%
2015	150249	58224	38,75%
2016	145406	20881	14,36%
2017	173214	16894	9,75%
2018	205982	21683	10,53%
2019	234094	36469	15,58%
2020	310619	197844	63,69%
2021	239088	237.813	99,47%

2021 İÇERİNDE **237813** BAŞVURUNUN TAMAMINA SMS VE ARAMA YOLU İLE GERİ BİLDİRİM YAPILMIŞ OLUP **174992** VATANDAŞIMIZA ARAMA YOLU İLE GERİ BİLDİRİM YAPILMIŞTIR.





2021 ARAMA NEDENİ ANALİZLERİ



SIRA	ARAMA NEDENİ ADI	SAYISI	ORANI %
1	AKTARMA-SESSİZ ÇAĞRI-HATTAN DÜŞME-EKSİK ADRES	14516	2,04%
2	ASKOM YÖNLENDİRME	12686	1,78%
3	BELEDİYE OTOBÜSÜ METRO HAT SAAT BİLGİSİ	322334	45,24%
4	COVID	1102	0,15%
5	ESKİ KAYIT BİLGİSİ	22031	3,09%
6	GENEL BİLGİLENDİRME	4680	0,66%
7	TELEFON-ADRES BİLGİ TALEBİ	9956	1,40%
8	TEŞEKKÜR	447	0,06%
9	TİCARİ ARAÇ PLAKA SORGULAMA	5	0,00%
10	ÖNERİ	554	0,08%
11	İLK KONTAKTA ÇÖZÜM	107736	15,12%
12	İPTAL KAYIT GERİ BİLDİRİM	16236	2,28%
13	İSTEK-TALEP	147397	20,69%
14	ŞİKAYET	52847	7,42%
GENEL TOPLAM		712527	100%
2021 ARAMA NEDENİNE GÖRE VERİLERİMİZ KULLANMAYA BAŞLADIĞIMIZ YBS İLE MART 2021 TARİHİ İTİBARIYLA RAPORLANMAYA BAŞLAMIŞTIR.			



2021 DAİRE BAŞKANLIĞI BAZINDA İŞ SAYILARI



BİRİM	İS SAYISI	İŞLEM BEKLEYEN	İŞLEME ALINAN	SÜRESİ GEÇEN	YAPILDI	YAPILMADI	İPTAL EDİLEN
TARIMSAL HİZMETLER DAİ.BŞ	40217	46	13	57	39628	218	145
ÇEVRE KORUMA VE KONTROL DAİ.BŞK.	40152	69	8	73	39529	51	281
GENÇLİK VE SPOR HİZMETLERİ DAİ.BŞK.	38896	43	43	43	3107	13	6123
ULAŞIM DAİ.BŞK.	34863	219	28	207	32971	327	907
SAĞLIK VE SOSYAL HİZMETLER DAİ.BŞK.	18283	43	0	41	12694	5114	98
ZABITA DAİ.BŞK.	16815	118	16	124	15411	54	1010
SEYHAN BELEDİYESİ	9349	647	50	627	6306	70	74
İŞLETME VE İSTİRAKLER DAİ.BŞK.	5574	20	0	19	5482	5	12
FEN İŞLERİ DAİ.BŞK.	5096	37	473	477	2438	98	1164
PARK VE BAĞÇELER DAİ.BŞK.	4469	40	20	48	3202	572	590
YOL YAPIM BAKIM VE ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	3410	540	1182	1137	1282	3	394
MAKİNE İKMAL BAKIM VE ONARIM DAİ.BŞK.	2833	28	1	23	653	955	0
MEZARLIKLAR DAİ.BŞK.	2523	12	0	12	2324	126	27
İMAR A.Ş./ULAŞIM A.Ş/BELEDİTAŞ A.Ş/ASKİ	1043	229	5	201	655	65	54
BİLGİ İŞLEM DAİ.BŞK.	732	43	3	44	370	115	9
DESTEK HİZMETLERİ DAİ.BŞK.	508	7	0	6	478	2	6
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	490	13	1	4	474	0	0
MUHTARLIK İŞLERİ DAİ.BŞK.	455	35	147	171	106	28	50
ETÜD VE PROJELER DAİ.BŞK.	383	63	0	48	44	0	0
İMAR VE ŞEHİRCİLİK DAİ.BŞK.	311	27	2	25	238	2	2
MALİ HİZMETLER DAİ.BŞK.	174	20	4	18	43	4	0
İNSAN KAYN.VE EĞİTİM DAİ.BŞK.	163	37	1	31	111	1	1
KÜLTÜR VE SOS.İŞL. DAİ.BŞK.	114	71	2	66	25	4	0
İTFAİYE DAİ.BŞK.	73	4	0	4	59	1	0
KENTSEL DÖNÜŞÜM DAİ.BŞK.	61	30	2	29	16	2	0
KARASALI BELEDİYESİ	57	57	0	54	0	0	0
EMLAK VE İSTİMLAK DAİ.BŞK.	49	37	0	36	1	1	6
KARATAŞ BELEDİYESİ	42	1	0	1	18	23	0
SATINALMA DAİ.BŞK.	13	8	0	7	0	0	0
KADIN VE AİLE HİZMETLERİ DAİ. BŞK.	9	6	0	6	0	0	0
YAZI İŞLERİ VE KARARLAR DAİ.BŞK.	7	4	0	4	0	0	0
GENEL TOPLAM	227164	2554	2001	3643	167665	7854	10953



2021 İŞ TÜRÜ RAPORU



S.NO	HİZMET ADI	SAYI
1	BELEDİYE OTOBÜSÜ METRO HAT SAAT BİLGİ	370604
2	İLK KONTAKTA ÇÖZÜM	130386
3	İLAÇLAMA	36450
4	YARALI HAYVAN SAĞLIĞI	31376
5	ESKİ KAYIT BİLGİSİ	25345
6	ASKOM YÖNLENDİRME	15590
7	İPTAL KAYIT GERİ BİLDİRİM	15498
8	HAYVAN BARINAĞI-HAYVAN TOPLAMA	14716
9	AKTARMA-SESSİZ ÇAĞRI-HATTAN DÜŞME-EKSİK ADRES	13877
10	TELEFON-ADRES BİLGİ TALEBİ	11852
11	BELEDİYE OTOBÜSÜ-ŞOFÖR ŞİKAYETİ	9842
12	HASTA NAKİL ARACI	7716
13	BELEDİYE OTOBÜSÜ-DURAKTA DURMAMA ŞİKAYETİ	7491
14	RAMAZAN DAYANIŞMA KOLİSİ	6098
15	YOL YAPIM-BAKIM VE ONARIMI (BÜYÜKŞEHİR)	5923
16	SEYHAN BELEDİYESİ TEMİZLİK İŞLERİ	5348
17	ANLIK DÖNÜŞ	5189
18	BELEDİYE OTOBÜSÜ-TARİFE UYMAMA ŞİKAYETİ	5053
19	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ	4869
20	BELEDİYE OTOBÜSÜ-HAT ARAÇ SAYISI ARTTIRMA TALEBİ	4490
21	ÖZEL HALK OTOBÜSÜ-ŞOFÖR ŞİKAYETİ	4158
22	DOLMUŞ-ŞOFÖR ŞİKAYETİ	4026
23	HASTA BEZİ/MAMA TALEP	2756
24	SEYHAN BELEDİYESİ ZABITA	2732
25	KAYIP EŞYA	2637
26	İPTAL ARAMA GERİ BİLDİRİM	2611
27	ÇUKUROVA TEMİZLİK	2504
28	SEYYAR SATICI KALDIRIM İŞGALLERİ BÜYÜKŞEHİR	2488
29	HASTA NAKİL ARACI	2476
30	BÜYÜKŞEHİR ZABITA DENETİM ŞİKAYETLERİ (DİĞER)	2211
31	ANA CADDE-BULVAR TEMİZLİĞİ (BÜYÜKŞEHİR)	2068
32	DEZENFEKTE TALEP	2068
33	PARKLARDA VE REFÜJLERDE VE KALDIRIMLARDA BUDAMA	2011
34	SEYHAN BELEDİYESİ FEN İŞLERİ	1880
35	HALK EKMEK YETERSİZ-DÜZENSİZ GELMESİ	1749
36	BELEDİYE OTOBÜSÜ-ARAÇ ARIZA,KONFOR VE BAKIM PROBLEMİ	1619
37	İŞYERİ KALDIRIM İŞGALLERİ	1592
38	TRAFİK IŞIKLARI ONARIMI	1475
39	ÇUKUROVA ZABITA	1375
40	ANLIK BİLGİ TALEBİ	1317
41	HALK EKMEK PERSONEL ŞİKAYETLERİ	1302
42	GLUTENSİZ ÇÖLYAK ÖZEL EKMEK TALEP	1298
43	BELEDİYE HİZMET ÖNERİSİ	1276
44	CADDE-BULVAR YOL SULAMA (BÜYÜKŞEHİR)	1174
45	BELEDİYE OTOBÜSÜ-TARİFE DEĞİŞİKLİĞİ TALEBİ	1080
46	CENAZE NAKİL-GÖREVLİ OTOBÜS İSTEĞİ	1055
47	CADDE VE BULVAR ARAÇ KALDIRIM İŞGALİ	1037
48	COVID 19 SICAK YEMEK TALEP	977
49	PARKE YOL-KALDIRIM-PARKE TAŞI TALEP VE ŞİKAYET(BÜYÜKŞEHİR)	972
50	CENAZE MASA SANDALYE TALEP	964
51	DİĞER	85459