



ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

ALO 153 ÇAĞRI MERKEZİ

2022 YILI

FAALİYET RAPORU



2022-ADANA

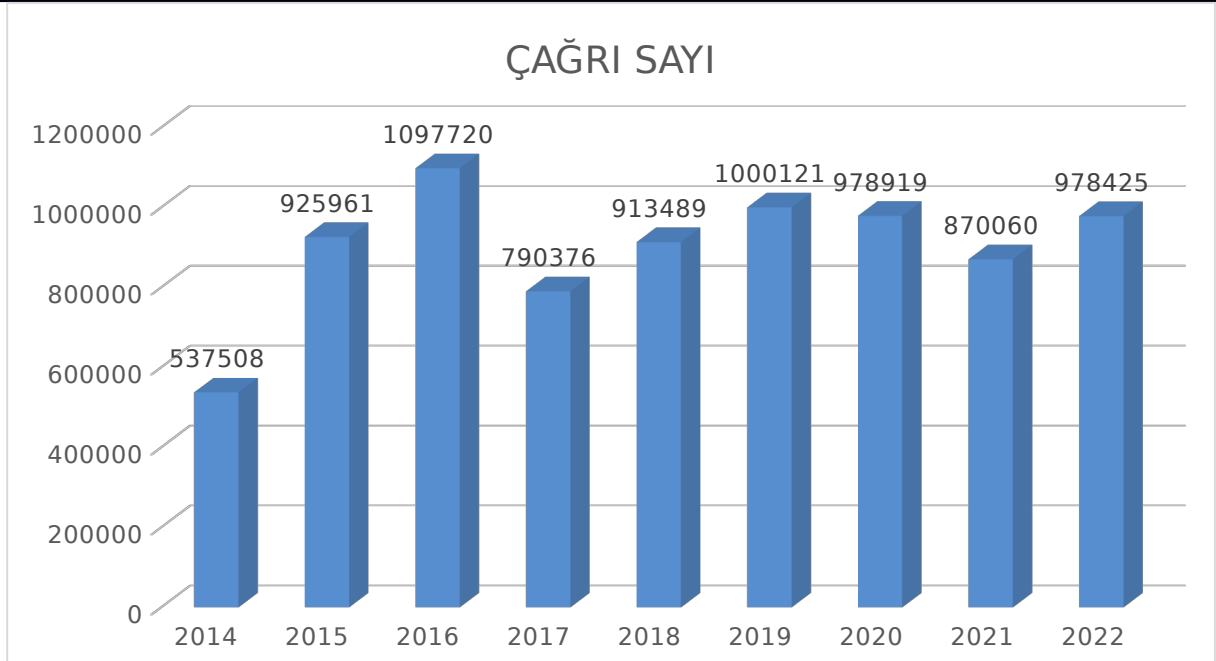


YILLARA GÖRE ÇAĞRI SAYILARI 2014-2022



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
9	2022	978425

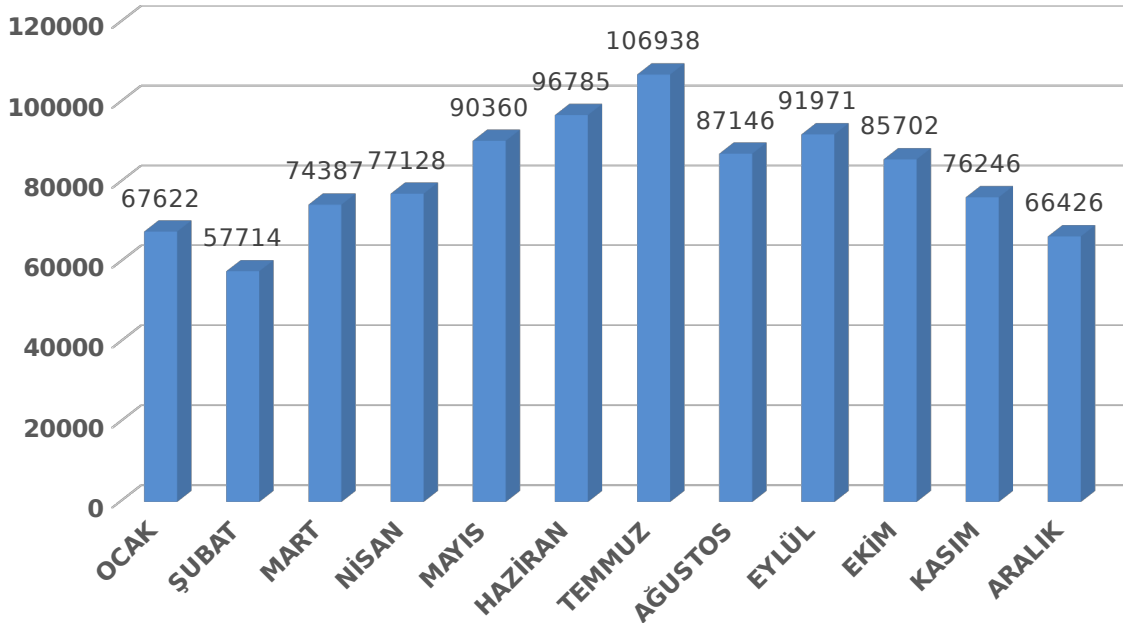
Not: . Karel IP sistem 2014 kasım ayı itibarıyla kullanılmaya başlanmış olup 2014 yılı içerisinde belsoft verilerine göre çağrı sayısı dikkate alınmıştır.



2022 YILI AY BAZINDA ÇAĞRI SAYILARI

AYLAR	ÇAĞRI SAYI
OCAK	67622
ŐUBAT	57714
MART	74387
NİSAN	77128
MAYIS	90360
HAZİRAN	96785
TEMMUZ	106938
AĐUSTOS	87146
EYLÜL	91971
EKİM	85702
KASIM	76246
ARALIK	66426
Toplam	978425

2022 AY BAZINDA ÇAĞRI SAYILARI



2022 ÇAĞRI KARŐILAMA SÜRESİ

Zaman	Cevaplanan	İptal	Toplam	Oran(%)
00-20 sn	69626	23867	720127	73.6
20-40 sn	7684	6848	83688	8.6
40-60 sn	51183	475	55933	5.7
60 sn den büyük	107224	11453	118677	12.1
Toplam	931507	46918	978425	100.0

20 SANİYE ÜZERİ HATTA BEKLEYEN VE KENDİ İSTEĞİ İLE ÇAĞRI SONLANDIRAN **16114** VATANDAŞIMIZA GERİ DÖNÜŞ YAPILMIŞTIR.

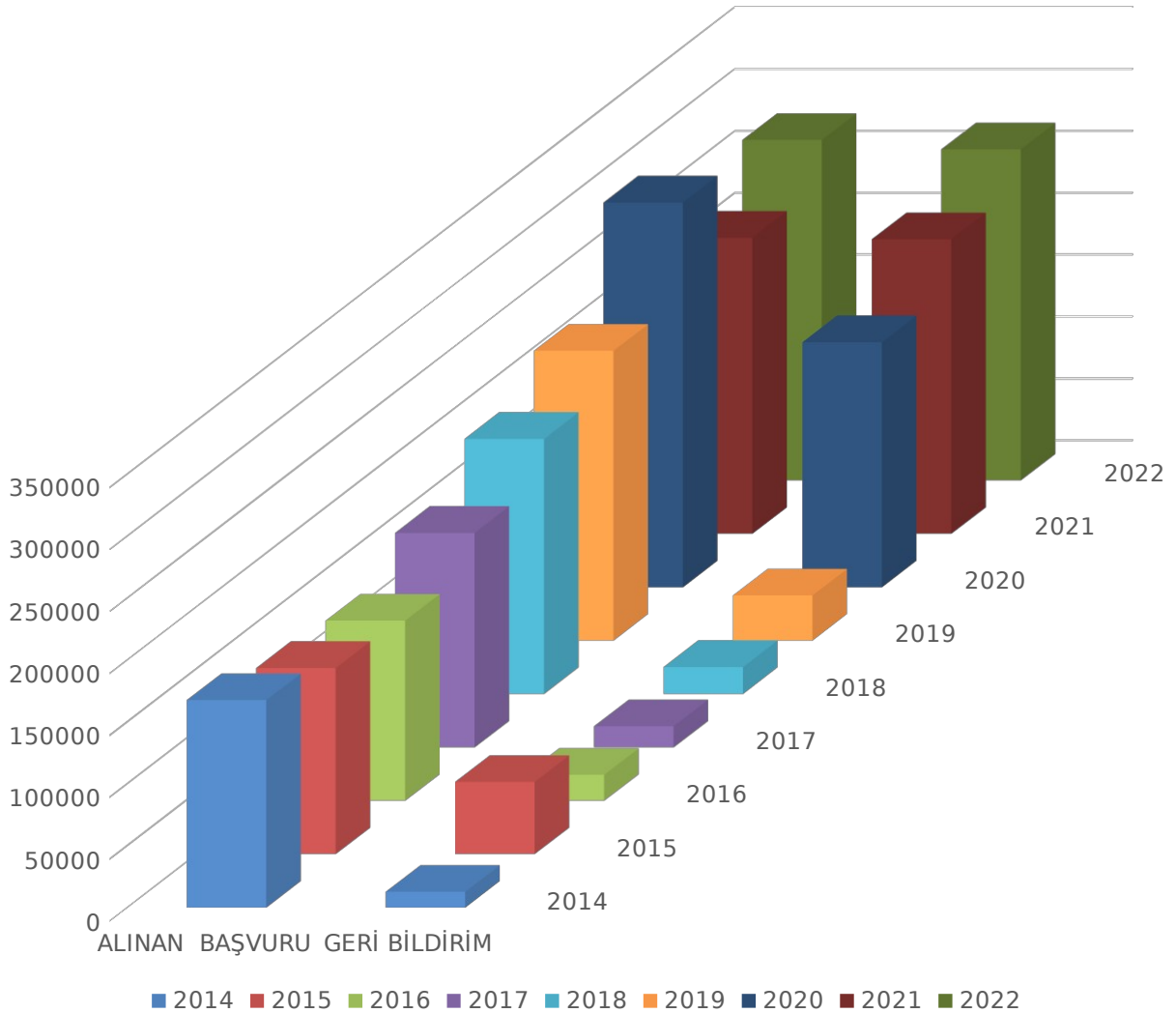


ALO 153 ÇAĞRI MERKEZİ GERİ BİLDİRİM 2014-2022

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%
2022	274911	267.319	97,24%

2022 İÇERİNDE **267319** BAŞVURUNUN TAMAMINA **SMS VE ARAMA** YOLU İLE GERİ BİLDİRİM YAPILMIŞ OLUP **126235** VATANDAŞIMIZA ARAMA YOLU İLE GERİ BİLDİRİM YAPILMIŞTIR.

GERİ BİLDİRİM





2022 ARAMA NEDENİ VERİLERİ



SIR A	ARAMA NEDENİ ADI	SAYISI	ORANI %	KADIN	ERKEK
1	AKTARMA-SESSİZ ÇAĞRI-HATTAN DÜŞME-EKSİK ADRES	21427	2,35%	-	-
2	ASKOM YÖNLENDİRME	14138	1,55%	3814	10324
3	BELEDİYE OTOBÜSÜ METRO HAT SAAT BİLGİSİ	424633	46,55%	249348	175279
4	COVID	10	0,00%	6	4
5	ESKİ KAYIT BİLGİSİ	24897	2,73%	9812	15085
6	GENEL BİLGİLENDİRME	5922	0,65%	-	-

7	TELEFON-ADRES BİLGİ TALEBİ	10915	1,20%	4038	6232
8	TEŞEKKÜR	533	0,06%	295	238
9	ÖNERİ	452	0,05%	108	329
10	İLK KONTAKTA ÇÖZÜM	117449	12,88%	61053	56390
11	İPTAL KAYIT GERİ BİLDİRİM	16114	1,77%	-	-
12	İSTEK-TALEP	196089	21,50%	79335	116397
13	ŞİKAYET	79550	8,72%	28969	50581
GENEL TOPLAM		91212 9	100%	43677 8	430870



2022 DAİRE BAŞKANLIĞI BAZINDA İŞ SAYILARI

BİRİM	İS SAYISI	İŞLEM BEKLEYEN	İŞLEME ALINAN	SÜRESİ GEÇEN	YAPILDI	YAPILMADI	İPTAL EDİLEN	KADIN	ERKEK
ULAŞIM DAİ.BŞK.	50084	204	15	200	37880	91	664	21604	28486
TARIMSAL HİZMETLER DAİ.BŞ	49534	71	7	76	47946	1295	110	20631	29236
ÇEVRE KORUMA VE KONTROL DAİ.BŞK.	47832	81	15	95	14113	157	279	17987	29801
GENÇLİK VE SPOR HİZMETLERİ DAİ.BŞK.	38065	58	58	0	437	9	27	10965	29952
SAĞLIK VE SOSYAL HİZMETLER DAİ.BŞK.	35261	80	4	84	29641	5353	63	22248	13088
ZABITA DAİ.BŞK.	27120	295	3	292	24968	107	1560	7687	19547
YOL YAPIM BAKIM VE ONARIM DAİRE	12411	595	2203	2398	9180	5	368	1481	10971
İŞLETME VE İŞTİRAKLER DAİ.BŞK.	10040	28	1	27	9959	6	14	4280	5801
PARK VE BAHÇELER DAİ.BŞK.	5831	34	2	36	5137	35	615	1204	4689
MAKİNE İKMAL BAKIM VE ONARIM DAİ.BŞK.	3800	24	8	26	2610	354	0	1466	2346
MEZARLIKLAR DAİ.BŞK.	3455	15	0	15	3208	210	5	638	2825
İMAR A.Ş./ULAŞIM A.Ş/BELDETAŞ A.Ş/ASKİ	2018	1276	4	1268	644	32	52	517	1517
DESTEK HİZMETLERİ DAİ.BŞK.	720	8	0	8	707	0	0	173	555
MUHTARLIK İŞLERİ DAİ.BŞK.	678	101	129	217	277	66	14	78	600
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	553	49	0	36	504	0	0	155	401
BİLGİ İŞLEM DAİ.BŞK.	482	15	1	14	423	21	0	123	360
FEN İŞLERİ DAİ.BŞK.	361	30	125	143	21	5	112	80	292
ETÜD VE PROJELER DAİ.BŞK.	325	26	0	24	172	1	0	75	252
İMAR VE ŞEHİRCİLİK DAİ.BŞK.	289	9	0	8	216	1	1	55	233
KENTSEL DÖNÜŞÜM DAİ.BŞK.	82	22	0	20	58	1	0	19	63
MALİ HİZMETLER DAİ.BŞK.	63	8	2	10	0	1	0	13	52
KÜLTÜR VE SOS.İŞL. DAİ.BŞK.	62	2	0	2	55	0	0	27	37
İTFAİYE DAİ.BŞK.	50	10	3	13	37	0	0	9	41
EMLAK VE İSTİMLAK DAİ.BŞK.	36	13	1	14	6	14	1	5	31
İNSAN KAYN.VE EĞİTİM DAİ.BŞK.	8	0	0	0	8	0	0	1	7
YAZI İŞLERİ VE KARARLAR DAİ.BŞK.	7	0	0	0	6	1	0	1	6
KADIN VE AİLE HİZMETLERİ DAİ. BŞK.	5	1	0	1	1	0	0	4	1
SATINALMA DAİ.BŞK	1	1	0	1	0	0	0	0	1
GENEL TOPLAM	28917 3	3056	2581	5028	18821 4	7765	3885	11152 6	18119 1



2022 İŞ TÜRÜ RAPORU



S.NO	HİZMET ADI	SAYI
1	BELEDİYE OTOBÜSÜ METRO HAT SAAT BİLGİSİ	424633
2	İLK KONTAKTA ÇÖZÜM	117449
3	İLAÇLAMA	43276
4	YARALI HAYVAN SAĞLIĞI	30581
5	ESKİ KAYIT BİLGİSİ	24897
6	AKTARMA-SESSİZ ÇAĞRI-HATTAN DÜŞME-EKSİK ADRES	21207
7	HAYVAN BARINAĞI-HAYVAN TOPLAMA	17929
8	İPTAL KAYIT GERİ BİLDİRİM	16114
9	ASKOM YÖNLENDİRME	14138
10	HASTA BEZİ/MAMA TALEP	13048
11	HASTA NAKİL ARACI	11079
12	TELEFON-ADRES BİLGİ TALEBİ	10915
13	BELEDİYE OTOBÜSÜ-ŞOFÖR ŞİKAYETİ	10821
14	BELEDİYE OTOBÜSÜ-TARİFE UYMAMA ŞİKAYETİ	9481
15	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ	7835
16	YOL YAPIM-BAKIM VE ONARIMI (BÜYÜKŞEHİR)	7779
17	BELEDİYE OTOBÜSÜ-DURAKTA DURMAMA ŞİKAYETİ	7311
18	ÖZEL HALK OTOBÜSÜ-ŞOFÖR ŞİKAYETİ	6019
19	SEYHAN İLÇE BELEDİYESİ TEMİZLİK İŞLERİ	5090
20	DOLMUŞ-ŞOFÖR ŞİKAYETİ	4378
21	BELEDİYE OTOBÜSÜ-HAT ARAÇ SAYISI ARTTIRMA TALEBİ	4208
22	KAYIP EŞYA	4090
23	HALK EKMEK YETERSİZ-DÜZENSİZ GELMESİ	2894
24	ANA CADDE-BULVAR TEMİZLİĞİ (BÜYÜKŞEHİR)	2796
25	SEYHAN İLÇE BELEDİYESİ ZABITA	2739
26	HALK EKMEK PERSONEL ŞİKAYETLERİ	2673
27	BELEDİYE OTOBÜSÜ-TARİFE DEĞİŞİKLİĞİ TALEBİ	2384
28	CENAZE MASA SANDALYE TALEP	2360
29	PARKLARDA VE REFÜJLERDE VE KALDIRIMLARDA BUDAMA	2359
30	CADDE-BULVAR YOL SULAMA (BÜYÜKŞEHİR)	2285
31	BELEDİYE OTOBÜSÜ-ARAÇ ARIZA,KONFOR VE BAKIM PROBLEMİ	2184
32	SEYYAR SATICI KALDIRIM İŞGALLERİ BÜYÜKŞEHİR	2099
33	ÇUKUROVA İLÇE BELEDİYESİ TEMİZLİK	2005
34	BELEDİYE HİZMET ÖNERİSİ	1869
35	TRAFİK IŞIKLARI ONARIMI	1856
36	BÜYÜKŞEHİR ZABITA DENETİM ŞİKAYETLERİ (DİĞER)	1798
37	SEYHAN İLÇE BELEDİYESİ FEN İŞLERİ	1765
38	İŞYERİ KALDIRIM İŞGALLERİ	1435
39	CADDE VE BULVAR ARAÇ KALDIRIM İŞGALİ	1389
40	ANLIK BİLGİ TALEBİ	1384
41	HASTA YATAĞI TALEP	1376
42	DOLMUŞ-KLİMA VEYA KALORİFER ŞİKAYETİ	1266
43	ÇUKUROVA İLÇE BELEDİYESİ ZABITA	1248
44	GLUTENSİZ ÇÖLYAK ÖZEL EKMEK TALEP	1223
45	ÖZEL HALK OTOBÜSÜ- ÜCRETSİZ BİNİŞ PROBLEMLERİ	1172
46	PARKE YOL-KALDIRIM-PARKE TAŞI TALEP VE ŞİKAYET(BÜYÜKŞEHİR)	1168
47	BELEDİYE OTOBÜSÜ-HİZMET ÖNERİSİ	1127
48	OTOBÜS WEB-MOBİL AKILLI KENT UYG. SAAT TALEP ŞİKAYET	1033
49	PERSONEL ŞİKAYET	1001
50	ANLIK DÖNÜŞ	984
51	DİĞER	116275