

## SIFIR ATIK, ÇEVRE VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ HİZMETLERİ

İlçemiz genelinde; evsel, geri dönüşüm ve tehlikeli atıkları toplama çalışmaları, çevre ve geri dönüşüm farkındalığının kazandırılmasına yönelik eğitim çalışmaları, çevre kirliliğinin önlenmesine yönelik denetim çalışmaları, enerji verimliliğinin artırılmasına yönelik enerji etüdü çalışmaları ile sera gazı salınımının azaltılmasına yönelik planlama çalışmaları İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Müdürlüğü Bütçe Giderleri	2022 Başlangıç Ödeneği	2022 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01 Personel Giderleri	1.217.000,00	1.083.458,65	89,03%	25,49%
02 SGK Devlet Primi Giderleri	150.000,00	116.805,45	77,87%	2,75%
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri	2.853.000,00	4.889.743,87	171,39%	115,05%
06 Sermaye Giderleri	30.000,00	2.638.775,00	8795,92%	62,09%
Toplam	4.250.000,00	8.728.782,97	205,38%	

### A2.H1. STRATEJİK HEDEF

İlçemizde çevre farkındalığı oluşturmak ve geri dönüşüme kazandırılan atık oranını arttırmak

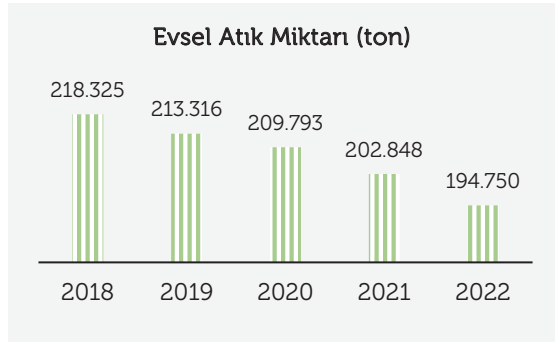
### Sıfır Atık Çalışmaları



**Evsel Atıklar:** Evsel Atıklar; 13.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında çevreyi ve insan sağlığını ön planda tutarak tüm mahallelerden her gün toplanmaktadır. Toplama çalışmaları gündüz trafiğini aksatmayacak şekilde gece yapılmakta olup gündüz yoğun lokasyonlarda ise küçük araçlarımızla 7/24 esasına uygun şekilde atık toplama çalışması yapılmaktadır.

Evsel atık toplama çalışmalarında; **47** sıkıştırılmalı kamyon, **2** çöp taksi ve **13.244 adet** çöp konteyneri kullanılmaktadır.

2022 yılında **194.750 ton** evsel atık toplanmış olup İBB Hekimbaşı Aktarma İstasyonuna **27.931** kamyon/sefer döküm işlemi yapılmıştır. Günlük ortalama **545 ton** evsel atık toplanmıştır.



*Not: Evsel atık miktarındaki yıllara göre azalma çöpe karışan ambalaj atıklarının geri dönüşüme kazandırılması neticesinde oluşmuştur.*



**Ambalaj Atıklar:** Ambalaj atığı toplama çalışmaları; 26.06.2021 tarih ve 31523 sayılı Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği ile 12.07.2019 tarih ve 30829 sayılı Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında ve T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından onaylanan Sıfır Atık Yönetim Sistemi Planı doğrultusunda sürdürülmektedir.

Ev ve iş yerlerinde oluşan kağıt, plastik, metal gibi geri dönüşebilir atıklar, ambalaj atığı toplama ekipmanlarımız olan konteyner, kutu ve poşet kullanılarak diğer atıklardan ayrı olarak biriktirilmekte ve Müdürlüğümüz ekipleri tarafından düzenli olarak toplanmaktadır. Ambalaj atığı toplama sistemine dahil ettiğimiz firmalara **Sıfır Atık Belgesi** almaları sağlanarak daha etkin bir Sıfır Atık Yönetim Sistemi oluşturulmaktadır.

Kaynağında ayrı olarak toplanan ambalaj atıkları, 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu kapsamında ihale edilerek ihaleyi kazanan firmanın **Toplama Ayırma Tesisi** 'ne gönderilmektedir. Bu tesislerin ayırma bantlarında türlerine göre ayrıştırılan ambalaj atıkları geri dönüşüme ve ekonomiye kazandırılarak çevre kirliliğinin önüne geçilmektedir.

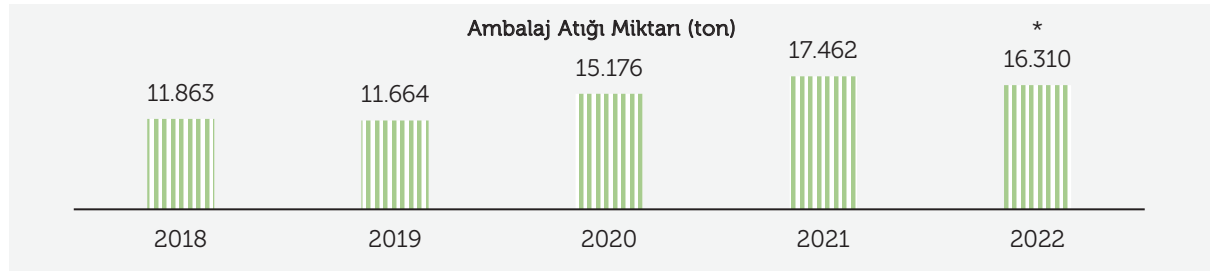
Sıfır Atık çalışmaları kapsamında mahallelerimize yerleştirilen **Mobil Atık Getirme Merkezleri** sayesinde evlerde oluşan kağıt, plastik, metal, cam, elektronik, bitkisel atık yağ ve atık piller diğer atıklardan ayrı olarak toplanmaktadır.

Yıl içerisinde vatandaşlara; **792.120** ambalaj atığı toplama poşeti, **2.554** ofis tipi geri dönüşüm kutusu, **2.565** market tipi geri dönüşüm kutusu dağıtılmıştır.

Ambalaj Atığı Toplama Çalışmalarında Kullanılan Araç ve Ekipmanlar	
Sıkıştırılmalı Kamyon	26
Kanca Vinçli Kamyon	2
Kanca Vinçli Konteyner	16
Geri Dönüşüm Taksi	1
Mobil Atık Getirme Merkezi	52
Geri Dönüşüm Konteyneri	1.461
Cam Kumbarası	121



2022 yılında **16.310 ton** ambalaj atığı toplanarak geri dönüşüme kazandırılmıştır. İlçemizde günlük ortalama **52,1 ton** ambalaj atığı toplanmaktadır.



\*Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında iş yerlerinin ambalaj atıklarını lisanslı firmalara satabilmesinin sonucu olarak tonaj miktarında düşüş görülmektedir.



**Cam Atıkları:** Kırılabilir ve keskin özellikleri sebebiyle canlılar için yaralayıcı olabilen ve atıldıktan sonra doğada binlerce yıl kalabilen cam atıkları 12.07.2019 tarih ve 30829 sayılı Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında Müdürlüğümüz ekipleri tarafından düzenli olarak toplanmaktadır.

Sıfır Atık Yönetim Sistemi Planı doğrultusunda; ilçemizin yoğun caddeleri, alışveriş merkezleri, iş merkezleri ve toplu konut yerlerine yerleştirdiğimiz cam kumbaraları ile mobil atık getirme merkezleri sayesinde diğer atıklardan ayrı olarak biriktirilen cam atıkları ekiplerimiz tarafından düzenli olarak toplanmaktadır. Lisanslı tesislerde geri dönüştürülen cam atıklar ekonomimize kazandırılarak enerji ve hammadde tasarrufu sağlanmaktadır.

Cam Atığı Toplama Çalışmalarında Kullanılan Araç ve Ekipmanlar	
Kanca Vinçli Kamyon	1
Açık Kasa Kamyon	1
Cam Kumbarası	121
Mobil Atık Getirme Merkezi	52



2022 yılında **138,5 ton** cam atığı toplanmıştır.

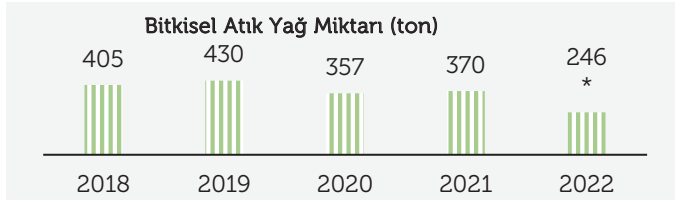
**Bitkisel Atık Yağlar:** İlçemizde bitkisel atık yağların 06.06.2015 tarih ve 29378 sayılı Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği doğrultusunda çevre ve insan sağlığına zarar vermeden yönetiminin sağlanarak yakıt ve elektrik olarak ekonomiye kazandırılması hedeflenmektedir.

02.07.2010 Tarihinde Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan alınan "**Bitkisel Atık Yağ Yetki Devri**" ile doğrudan veya dolaylı bir biçimde yüzey ve yer altı sularına, kanalizasyona, drenaj sistemleri ile toprağa verilmesinin önüne geçmek için Müdürlüğümüz ekiplerince denetimler yapılmaktadır.

Vatandaşlarımız tarafından kaynağında ayrı olarak biriktirilen bitkisel atık yağlar, toplama noktası olarak belirlediğimiz okul, kültür merkezi, bilgi evi, muhtarlıklar ve mobil atık getirme merkezlerine getirilmekte olup iş yerlerinde ise Belediyemizle sözleşme yaptıktan sonra atık yağları düzenli olarak toplanmaktadır.

Bitkisel atık yağ bidonlarında biriktirilerek muhafaza edilen bu atıklar lisanslı firmalar tarafından düzenli olarak toplanmaktadır.

2022 yılında **1.265** toplama noktasından **246 ton** bitkisel atık yağ toplanmıştır.



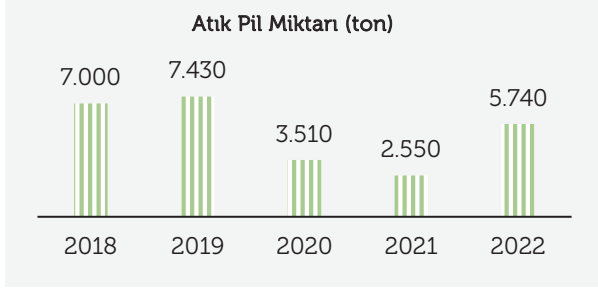
\*Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında işyerlerinin bitkisel atık yağlarını lisanslı firmalara satabilmesinin sonucu olarak tonaj miktarında düşüş görülmektedir.



**Atık Piller:** 31.08.2004 tarih ve 25569 sayılı Atık Pil ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği'nde atık pillerin; insan sağlığına ve çevreye zarar vermeden toplama sisteminin kurularak geri kazanımının veya nihai bertarafının sağlanması hedeflenmektedir. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş kuruluş olan TAP (Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği) tarafından toplanan atık piller Kömürcüoda yerüstü atık pil depolama sahasında bertaraf edilmektedir.

Toprak için yüksek derecede kirletici olan atık pillerin oluşturduğu çevre kirliliğinin önüne geçebilmek için Ümraniye Belediyesi TAP ile yapmış olduğu protokol çerçevesinde çalışmalarını yürütmektedir.

Çalışmalar kapsamında atık pil toplama noktalarımız olan resmi kurum / kuruluş, iş yerleri, okullar, kültür merkezleri, bilgi evleri ve muhtarlıklarda bulunan atık pil toplama kutuları ile mahallelerimizde bulunan mobil atık getirme merkezleri sayesinde diğer atıklardan ayrı olarak biriktirilen atık piller Müdürlüğümüz ekipleri tarafından toplanmaktadır. 2022 yılında **209 adet** atık pil toplama kutusu dağıtılmış olup **243** noktadan **5.740 kg** atık pil toplanmıştır.



**Atık İlaçlar:** Atık ilaç toplama çalışmaları, 12.07.2019 tarih ve 30829 sayılı Sıfır Atık Yönetmeliği doğrultusunda Belediye Başkanlığımızın İstanbul Eczacı Odası ve Ümraniye İlçe Sağlık Müdürlüğü ile yapmış olduğu protokol ve iş birliği çerçevesinde yürütülmektedir.

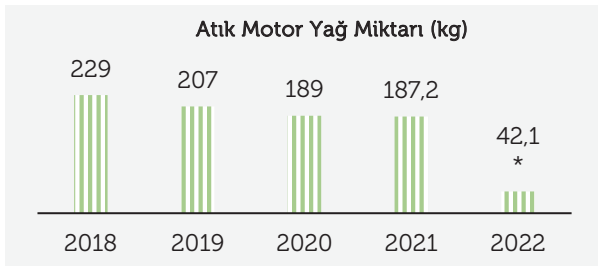
Çalışmalar kapsamında evlerden kaynaklanan atık ilaçlar toplama noktaları olan **Aile Sağlığı Merkezleri** ve **Eczanelerde** bulunan atık ilaç kutularında biriktirilerek diğer atıklardan ayrı olarak toplanmaktadır.

Çevreyi ve insan sağlığını doğrudan etkileyen bu tehlikeli atıklar, Müdürlüğümüz tarafından düzenli olarak toplanmakta ve **İSTAÇ Yakma Tesisine** gönderilerek bertaraf edilmektedir. Atık ilaçlar **151** toplama noktasından her gün düzenli olarak toplanmaktadır.



2022 yılında **5.850 kg** atık ilaç toplanmış olup İSTAÇ Yakma Tesisine 4 kamyon/sefer döküm işlemi yapılmıştır.

**Atık Motor Yağları:** 21.12.2019 tarih ve 30985 sayılı Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği'nde atık yağların; depolanması, toplanması, taşınması, enerji geri kazanımı ve bertaraf edilmesi sağlanarak çevre ve insan sağlığının korunması ile doğal kaynakların verimli kullanımının sağlanması hedeflenmektedir.



\*Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği kapsamında işyerlerinin atık yağlarını lisanslı firmalara satabilmesinin sonucu olarak tonaj miktarında düşüş görülmektedir.

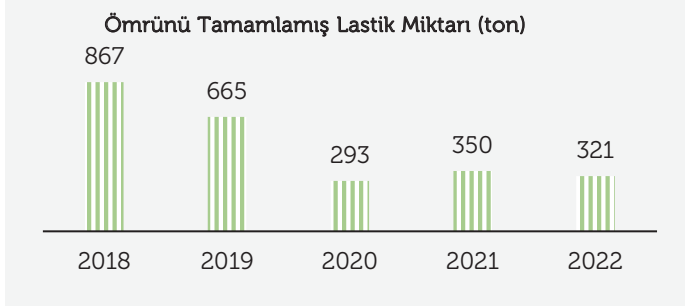
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş kuruluş PETDER (Petrol Sanayi Derneği) ve atık yağ toplama yetki belgesi olan firmalar tarafından toplanan atık yağlar çevre lisansına sahip atık yağ rafinasyon tesislerine gönderilmektedir.

Akaryakıt istasyonları, tamirhaneler, servisler ve motor yağı değişimi yapan işletmeler gibi atık yağ üreticisi olan iş yerlerinden toplanan atık yağlar enerjiye çevrilerek ekonomiye kazandırılmakta ve çevre kirliliğinin önüne geçilmektedir. 2022 yılı içerisinde **42,1 ton** atık motor yağı toplanmıştır.

**Ömrünü Tamamlamış Lastikler:** 25.11.2006 tarih ve 26357 sayılı Ömrünü Tamamlamış Lastiklerin Kontrolü Yönetmeliği'nde atık lastiklerin; çevreye zarar vermeyen toplama ve taşıma sisteminin kurularak geri kazanımının veya bertarafının sağlanması hedeflenmektedir.

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş kuruluş olan LASDER (Lastik Sanayicileri Derneği) tarafından toplanan atık lastikler çevre lisansına sahip geri kazanım tesislerine gönderilmektedir.

Oto lastikçileri ve oto servisleri gibi atık lastik üreticisi olan iş yerlerinden toplanan atık lastikler geri kazanım tesislerine gönderilerek enerji ve hammaddeye dönüştürülmekte ve ekonomiye kazandırılmaktadır. 2022 yılı içerisinde **321,2 ton** ömrünü tamamlamış lastik toplanmıştır.



**Atık Giysiler:** Atık Giysileri toplama çalışmaları; 12.07.2019 tarih ve 30829 sayılı Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından onaylanan "Sıfır Atık Yönetim Sistemi Planı" doğrultusunda sürdürülmektedir.

Mahallelere yerleştirilen atık giysi kumbaraları ile biriktirilerek diğer atıklardan ayrı olarak toplanan atık giysiler 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu kapsamında tonaj usulü ihale edilerek ihaleyi kazanan lisanslı firmanın toplama/ayırıştırma tesislerine gönderilmektedir. Toplanan atık giysiler ekonomiye geri kazandırılarak enerji ve yakıt tasarrufu sağlanmaktadır.



2022 yılında **400** toplama noktasından **436 ton** atık giysi toplanmıştır.

**Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyalar:** 26.12.2012 tarih 28300 sayılı Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Yönetimi Hakkında Yönetmeliği'nde atık elektrikli ve elektronik eşyaların; insan sağlığına ve çevreye zarar vermeden toplama sisteminin kurulması ve geri dönüşümü sağlanarak ekonomiye kazandırılması hedeflenmektedir.

"Sıfır Atık Yönetim Sistemi Planı" doğrultusunda mahallerimize yerleştirdiğimiz mobil atık getirme merkezleri ile diğer atıklardan ayrı olarak toplanan AEEE'ler Müdürlüğümüz ekipleri tarafından düzenli olarak toplanmaktadır. Çevre izin ve lisans belgesine sahip tesislerde ayrıştırılan AEEE'ler geri dönüşümü sağlanarak ekonomimize kazandırılmaktadır.

2022 yılında **43** noktadan **2.900 kg** atık elektrikli ve elektronik eşya toplanmıştır.

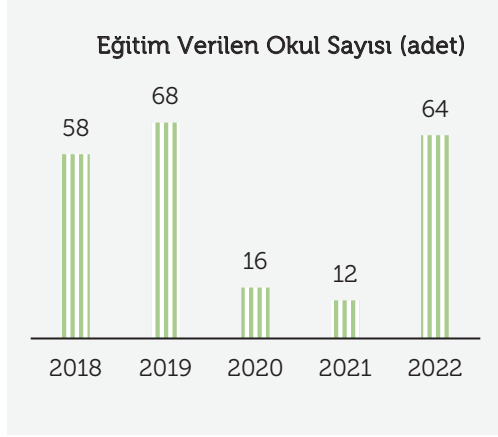
## Çevre ve Geri Dönüşüm Farkındalığının Kazandırmasına Yönelik Çalışmalar

**Eğitim Faaliyetleri:** 2872 sayılı Çevre Kanunu ve bağlı yönetmelikler doğrultusunda Müdürlüğümüzce yıllık olarak hazırlanan eğitim programı dahilinde ilçemiz okullarında öğrencilere sürdürülebilir çevre, sıfır atık ve iklim değişikliği farkındalık eğitimleri verilmektedir.

Eğitim çalışmalarında öğrencilere; çevre kirliliği ile mücadele, ambalaj atıklarının ve bitkisel atık yağların geri dönüşüme kazandırılması, atık pil ve ilaçların bertaraf edilmesi, enerji ve su

tasarrufu, israfın önlenmesi (sorumlu üretim ve sorumlu tüketim) gibi konular anlatılarak sürdürülebilir çevre, sıfır atık ve iklim değişikliği konularında farkındalık kazandırılmaktadır.

2022 yılında ilçemizdeki **64** okulda **41.215** öğrencimize eğitim verilmiş olup eğitimler sonunda öğrencilerimize çeşitli geri dönüşüm materyalleri hediye edilmiştir.



**Bilgilendirme Faaliyetleri:** Sıfır atık çalışmalarını çerçevesinde ilçemizde bulunan siteler, alışveriş merkezleri, muhtarlıklar, kamu kurumları ve iş merkezleriyle yüz yüze veya telefonla bilgilendirme çalışmaları yapılmakta olup gerekli eksiklikler tespit edilerek talepleri karşılanmaktadır. Bu talepler yıl içerisinde değerlendirilerek daha verimli bir atık yönetim sistemi oluşturulmaktadır. 2022 yılında **125** adet iş yeri ve sitede bilinçlendirme çalışması yapılmıştır.

**Dünya Çevre Günü:** Belediyemizin 5 Haziran Dünya Çevre Günü kapsamında santral etkinlik alanında düzenlemiş olduğu **Çevre Şenliği** öğrencilerin, gençlerin ve birçok vatandaşın katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Belediyemizle birlikte okullarımızın kurmuş olduğu stantlarda vatandaşlara; geri dönüşüm poşeti, şapka, kalem, magnet, broşür ve geri dönüşüm malzemelerinden üretilmiş hediyeler ile birlikte çevre ve geri dönüşüm atıkları hakkında genel bilgilerin yer aldığı ayrıca Belediyemizin bu konuda yapmış olduğu çalışmaların anlatıldığı birçok kitapçık dağıtılmıştır.

Eğitim yılı içerisinde çevre ve geri dönüşüm eğitimi verdiğimiz öğrencilerimiz ve bilgel çocuklarımız kurulan atölyelerde geri dönüşüm atıklarından eserler üreterek çevre ile ilgili interaktif deneyler gerçekleştirmişlerdir.

Çevre kıyafeti giydirilen öğrencilerin "Koru Yaşa Yaşat" ve "Dünya Bize Emanet" dövizleri taşıdığı Çevre Şenliği'nde tiyatrolar sergilenerek vatandaşlara tohumlu çiçek dağılmıştır. Vatandaşlarımızın yoğun ilgi göstermiş olduğu Çevre Şenliği programı sayesinde ilçemize çevre ve geri dönüşüm farkındalığı kazandırılmıştır.



**Atık Pil Toplama Kampanyası:** İlçemizdeki tüm anaokulu, ilkokul, ortaokul ve liselerde ödüllü atık pil toplama yarışması düzenlenmektedir.



Her yıl 01 Ekim – 30 Nisan tarihleri arasında gerçekleştirilen kampanya kapsamında en çok atık pil toplayan okullara çeşitli ödüller verilmektedir. Okulların atık pil kutularında biriktirmiş olduğu atık piller Müdürlüğümüz ekipleri tarafından tartılarak toplanmaktadır. Ödüllü atık pil toplama yarışmasında dereceye giren okullarımıza çevre günü etkinliğinde Başkanımız tarafından ödülleri verildi.



**Tesis Gezileri:** Eğitim yılı içerisinde çevre ve geri dönüşüm eğitimi verdiğimiz öğrencilerimizi lisanslı toplama - ayrıştırma tesislerine götürerek geri dönüşüm süreçleri hakkında bilgiler verilmiştir.

2022 Yılında **3** okulda **117** öğrenciye tesis gezileri düzenlenmiştir.

## Çevre Kirliliğinin Önlenmesine Yönelik Çalışmalar

**Çevre Kirliliği Denetimleri:** Bütün canlıların ortak varlığı olan çevrenin korunması amacıyla denetim ekiplerimiz, 2872 sayılı Çevre Kanunu doğrultusunda ilçemizde denetim ve kontroller yapmaktadır. Müdürlüğümüze gelen talep ve şikayetler üzerine çevre, görüntü ve hava kirliliğine sebebiyet veren iş yerlerine denetimler yapılarak gerekli önlemler alınmaktadır. Ayrıca geri dönüşümü olmayan çevreye zararlı atık türlerinin bertarafı için iş yerlerine süreli tebligatlar yapılmakta olup lisanslı firmalar aracılığıyla bu atıkların bertarafı sağlanmaktadır. İşlemler sonucunda vatandaşlara bilgi verilerek, bizlerle iletişime geçtikleri için teşekkür edilmektedir. 2022 yılında muhtelif konularda **709** denetim çalışması yapılarak halkımızın şikayetleri giderilmiş ve talepleri karşılanmıştır.

**Gürültü Kirliliği Denetimleri:** Gürültü kirliliği sonucu kişilerin huzur ve sükûnunun, beden ve ruh sağlığının bozulmaması amacıyla denetim ekiplerimiz 30.11.2022 Tarih ve 32029 sayılı Çevresel Gürültü Kontrol Yönetmeliği kapsamında gürültü kirliliği denetimleri yapmaktadır. Denetimler kapsamında iş yerlerinde şikâyete konu olan gürültü kaynağı tespit edilerek gürültü ölçümleri yapılmakta ve gerekli önlemler alınmaktadır. Gürültü ölçümleri, Başkanlığımızın 2010 yılında Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan almış olduğu Çevresel Gürültü Ölçümü Yetki Devri kapsamında A-2 Tipi Mühendislik Akustiği sertifikasına sahip tecrübeli personellerimiz tarafından uluslararası standartlara uygun ekipmanlar kullanılarak yapılmaktadır. 2022 yılında **533** iş yerine gürültü denetimi, ölçümü ve tebligatı yapılmıştır.

**Tebliğat Çalışmaları:** İş yerlerinde oluşan ambalaj atıkları, bitkisel atık yağlar, atık motor yağları, ömrünü tamamlamış lastikler ve diğer tehlikeli türleriyle ilgili rutin tebligatlar yapılmaktadır. Bu çalışmalar sonucu geri dönüşüm bilinci oluşturulmakta ve atıkların doğaya zarar vermeden ekonomiye kazandırılması sağlanmaktadır. 2022 yılında çevrenin iyileştirilmesi ve geri dönüşümün yaygınlaştırılması için **830** adet tebligat yapılmıştır. Böylece 2022 yılında yapılan çalışmalar kapsamında toplam **2.072** adet çevre ve gürültü kirliliği denetimleri ile tebligat yapılmıştır.

Çevre Kirliliği Denetimleri	Denetim Sayısı
Havalandırma bacası ve koku denetimi	296
Görüntü kirliliği denetimi	4
Gayrisihhi İş yeri Uygunluk Denetimi	409
<b>Toplam</b>	<b>709</b>



## İklim Değişikliğine Uyum ve Sürdürülebilir Enerji Çalışmaları



**Enerji Etüt Çalışmaları:** Enerji kaynaklarının sınırlı olması ve maliyetlerin giderek artması sebebiyle enerji kullanımında verimliliğin giderek daha fazla önem kazanmasıyla birlikte, enerji etüdüne duyulan gereksinim de artmıştır. Bu sebeple belediyemiz bünyesindeki altmıştan fazla hizmet binasında "enerji etüdü" kapsamında daha az enerji ile daha yüksek verim elde edilebilmesi amacıyla alınabilecek tedbirlerin belirlenmesine yönelik yapılan sistematik incelemelerin planlamaları tamamlanmıştır. Bu sistematik incelemeler ile mevcut enerji harcama durumu belirlenecek olup sonrasında da verimlilik ile tasarruf tedbirleri geliştirilecektir.

**Sera Gazının Azaltımına Yönelik Çalışmalar:** İklim değişikliği, "nedeni ne olursa olsun iklimin ortalama durumunda ve/veya değişkenliğinde onlarca yıl ya da

daha uzun süre boyunca gerçekleşen değişiklikler" biçiminde tanımlanmaktadır. Günümüzde sözü edilen küresel iklim değişikliği nedenleri; fosil yakıtların yakılması, arazi kullanımı değişiklikleri, ormansızlaştırma ve sanayi süreçleri gibi insan etkinlikleriyle atmosfere salınan sera gazı birikimindeki hızlı artışın doğal sera etkisini kuvvetlendirmesi sonucunda yerkürenin ortalama yüzey sıcaklıklarındaki artışı ve iklimde oluşan değişiklikler meydana getirmekte ve olumsuz etkilere maruz bırakmaktadır. Bu nedenle yerel yönetim olarak böylesine hassas konuda iklim değişikliğine sebep olan etkilerin tespit edilmesi, azaltılması ve karışımına çıkan etkilere karşı hazırlıklı olabilmek adına "iklim değişikliği eylem planı" hazırlanması hususunda Türkiye 2053 yılı karbon nötr hedefini de destekleyici çalışmaların yol haritası belirlenmiştir.

Bu kapsamda;

- Sera gazı envanterinin hazırlanması,
- Azaltım stratejilerinin belirlenmesi,
- Risk ve etkilenebilirlik analizlerinin yapılması,
- Sürdürülebilir enerji ve iklim eylem planının hazırlanmasıyla birlikte

karbon salınımını doğrudan düşürmeye yönelik stratejiler ile birlikte iklim değişikliği etkilerini azaltmaya ve yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik stratejilerin oluşturulması amacıyla eylem planı hazırlıkları başlatılmıştır.

## Şikâyet ve Talep Yönetimi

Kurum içi ve kurum dışından gelen evraklar, çözüm merkezi, sosyal medya, CİMER ile telefonla gelen talep ve şikâyetler işleme alınarak sonuçlandırılmaktadır. 2022 Yılında **14.062** adet evrak ve talep / şikâyet işleme alınarak sonuçlandırılmıştır.

Büro Faaliyetleri	Adet
Gelen / Giden Evrak Sayısı	1.307
Çözüm Merkezi Yoluyla Gelen Talep / Şikâyet Sayısı	9.918
CİMER Yoluyla Gelen Talep / Şikâyet Sayısı	227
Sosyal Medya yoluyla Gelen Talep / Şikâyet Sayısı	110
Telefon Yoluyla Gelen Talep Şikâyet Sayısı	2.500
<b>Toplam</b>	<b>17.020</b>