SULTANGAZİ
BELEDİYESİ

T.C
SULTANGAZİ BELEDİYE BAŞKANLIĞI
MECLİS KARARI

KARAR TARİHİ:08.04.2021
KARAR NO:46
KONU: Görev ve Çalışma Yönetmeliği (Hlk.İlsk.Md.)

Belediye Meclisinin 08.04.2021 günü yapılan 2. birleşiminde, Raporlar bölümünde yer alan Hukuk-Plan ve Bütçe Ort. Kom. 8 nolu Raporu Görev ve Çalışma Yönetmeliği (Hlk.İlsk.Md.) meclise hitaben okundu.

HUKUK-PLAN VE BÜTÇE ORT. KOMS. 8 NO'LU RAPORU

ÖZÜ: Görev ve Çalışma Yönetmeliği (Hlk.İlsk.Md.)

KOMİSYONLARIN İNCELEMESİ:Belediyemiz İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğünün 22.03.2021-E.18912 sayılı Görev ve Çalışma Yönetmeliği (Hlk.İlsk.Md.) hakkındaki teklifi okundu:

BAŞKANLIK MAKAMINA

Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre hazırlanan Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nde yapılan değişiklikler düzenlenerek son hâliyle ekte sunulmuştur. Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin son hâlinin görüşülmek üzere Belediye Meclisine havalesini olurlarınıza arz ederim.

KOMİSYONLARIN GÖRÜŞÜ: İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğünün teklifi incelenmiş olup, teklifte açıklanan gerekçeler doğrultusunda Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre hazırlanan Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nde yapılan değişiklikler Komisyonlarımızca uygun görülmüştür.

Yüce Meclise saygıyla arz olunur. 07.04.2021

HUKUK-PLAN VE BÜTÇE ORT. KOMİSYONUNUN 8 NO'LU RAPORU KOMİSYONDAN GELDİĞİ ŞEKLİ İLE "İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğünün teklifi incelenmiş olup, teklifte açıklanan gerekçeler doğrultusunda Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre hazırlanan Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nde yapılan değişiklikler Komisyonlarımızca uygun görülmüştür." RAPOR KARAR OLARAK OY ÇOKLUĞU İLE KABUL EDİLDİ.

EKİ: Yönetmelik (9 sayfa)

KARARDA HAZIR BULUNANLAR: (Yoklama Listesinde İmzası Bulunanlar)

KABUL:NURCAN ÖZTÜRKMEN, OKTAY BİRİNCİ, YASİN GAZİ, MEHMET YİĞİT, ADEM İNCE, CEMİL KESKİN, SELMA AKIN PATIR, FATİH SULTAN MEHMET ÇİÇEK, HAMDULLAH ALTINTOP, ALİCAN AYDIN, YUSUF KIZILDAĞ, BATTAL ISIRKAN, UMUT ÖZTÜRK, KEMAL EYYÜPOĞLU, İMDAT KAMACI, OKTAY ŞAMDANLI, YILMAZ DURMUŞ, CENGİZ SARICA, HASAN ESAT İLHAN, NİLGÜN KOCA, EROL KOÇ, MEHMET FATİH ALIŞ, MELİKE KIRTAY KARA, AHMET DEMİRAY, HÜSEYİN ALAGÖZ, YASEMİN BATUR, KUDURET KAYRAN, MUSTAFA BAŞTAŞ, ORHAN DEMİRBAŞ, ONUR UYGUN, MURAT ATBAKICI, MEHMET KİŞMİR, YAŞAR KOÇYİĞİT, FAHRETTİN YÜREK,

RED: MİTHAT ÇELİK, YARCAN TAN, HALİT KOLLİK, NİHAT DEMİR, ZEKİ GÖRER, NEVZAT ALTUN, KEMAL KARUÇ, ENVER HAMZAOĞLU,

BULUNMAYANLAR: FATİH SAYIN, BELGİN POYRAZ, EROL ODABAŞ,

Alican AYDIN
Meclis Kâtibi

Orhan DEMİRBAŞ
Meclis Kâtibi

İmdat KAMACI
Meclis 1. BaşkanVekili

G Ö R Ü L D Ü
08. 04. 2021

Av. Abdurrahman DURSUN
Belediye Başkanı

T.C.
SULTANGAZİ KAYMAKAMLIĞI
16.04.2021
Sayı: 2997

T.C.
SULTANGAZİ
BELEDİYE BAŞKANLIĞI

SULTANGAZİ
BELEDİYESİ

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ

GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ

T.C. SULTANGAZİ

BELEDİYE BAŞKANLIĞI

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ

GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Temel İlkeler

Amaç

MADDE 1

(1) Bu yönetmelik Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünün teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki, çalışma, usul ve esaslarını belirleyerek, hizmetlerin daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır.

Kapsam

MADDE 2

(1) Bu yönetmelik; Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünün belediye çalışmaları hakkında halkı bilgilendirmek, halkın belediye görevleri ile ilgili talep ve başvurularını kabul ederek ilgili birimlere ulaştırmak, sonuçları takip etmek amacıyla teşkilat ve kuruluşunun işleyiş şartlarına dâhil esas ve usulleri kapsar.

Hukuki

Dayanak

MADDE 3

(1) Bu Yönetmelik, 03.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5216 Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5018 Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine istinaden hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu yönetmelikte geçen;

Belediye : Sultangazi Belediyesini,
Başkan : Sultangazi Belediye Başkanını,
Başkanlık : Sultangazi Belediye Başkanlığını,
Başkan Yardımcısı : Sultangazi Belediye Başkan Yardımcısını,
Müdürlük : Halkla İlişkiler Müdürlüğünü,

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

Müdür : Halkla İlişkiler Müdürü'nü,
Şef : Sultangazi Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğüne Bağlı Şefi,
Personel : Sultangazi Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğüne Bağlı Çalışanları
Yönetmelik : Sultangazi Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliğini ifade eder.

Temel İlkeler

MADDE 5 - (1) Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü tüm çalışmalarında;

a) Karar alma, uygulama ve eylemlerde şeffaflık,

b) Hizmetlerin temin ve sunumunda yerindelik ve ihtiyaca uygunluk,

c) Hesap verebilirlik,

ç) Kurum içi yönetimde ve ilçeyi ilgilendiren kararlarda katılımcılık,

d) Uygulamalarda adalet ve hizmette eşitlik,

e) Belediye kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimlilik,

f) Hizmetlerde geçici çözümler ve anlık kararlar yerine sürdürülebilirlik temel ilkelerini esas alır.

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat ve Personel

Teşkilat

MADDE 6 - (1) Sultangazi Belediye Meclisinin 04/01/2017 tarih ve 2017/10 sayılı kararı ile kanunları ve norm kadrosu oluşturulan Halkla İlişkiler Müdürlüğüne ait bu yönetmelik 5393 sayılı Belediye Kanunu ve diğer mer'i mevzuata dayanılarak hazırlanmıştır.

(2) Organizasyon şeması yönetmelik ekinde yer almaktadır. (Ek - 1)

(3) Halkla İlişkiler Müdürlüğü Teşkilat Yapısı

a) İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği
b) Çözüm Merkezi Şefliği
c) AR-GE ve İdari İşler Şefliği

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Görev, Yetki ve Sorumluluk

Müdürün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 7 – (1) Müdürlüğü Başkanlık huzurunda temsil eder. Müdürlüğün yönetiminde tam yetkili ve sorumlu kişidir. Çalışmaları yasal olmak kaydıyla yazılı ve sözlü emirlerle yürütür. Müdürlüğün sevk, idare ve disiplininden sorumludur.

(2) Personel arasında yazılı görev dağılımı yapar. Müdürlüğün harcama yetkilisi ve Müdürlükte çalışan personelin disiplin amiri olup, memur personelin başarı ve performans

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

değerlendirmesini yapar. Müdürlüğün çalışma, usul esaslarını belirleyip, programlayarak, çalışmalarını bu programlar doğrultusunda yürütülmesini sağlar. Müdürlük bünyesinde görev yapan şefliklerin tüm iş ve işlemlerinin zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini, Belediyede çalışan personelin özlük işlemlerinin mevzuat çerçevesinde yürütülmesini sağlar ve üst makamlara verilecek benzeri nitelikteki diğer görevleri yerine getirir.

(3) Halkla İlişkiler Müdürü; müdürlüğün işlevlerine ilişkin görevlerin, Başkanlık Makamınca uygun görülen programlar gereğince yürütülmesi için karar verme, tedbirler alma ve uygulama yetkisi; müdürlük ile ilgili yazışmalarda 1.derece imza yetkisi; Disiplin Amiri olarak personeline, mevzuatta öngörülen disiplin cezalarını verme yetkisi ile müdürlüğünün faaliyet alanına giren konularda ilgili kişi, birim ve kuruluşlarla haberleşme yetkilerine sahiptir.

(4) Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile diğer müdürlükler arasında koordinasyonu sağlamak,

(5) Halkla İlişkiler konularında kurum dışındaki özel ve tüzel kişilerle ilişkilerde iletişim bakımından dikkate alınacak hususları Belediyenin imajının istenilen şekilde güçlendirilmesi vb. konularda kurum menfaatini gözetmek yolundaki görüşlerini belirtmekle sorumludur.

(6) Vatandaşlardan gelen şikâyet, teklif vb. konuları en kısa zamanda Belediyenin diğer birimleriyle çözüme kavuşturup, ilgililerine bilgi verilmesini sağlamaktır.

(7) Halkla İlişkiler Müdürü; 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve diğer Belediye Mevzuatının kendisine yüklediği görev ve yetkilerin yerinde ve zamanında kullanılmasından bu yönetmelikte yer almayan hususlarla ilgili Halkla İlişkiler Müdürlüğünce yapılması gereken diğer görevleri yürürlükteki mevzuata uygun şekilde gerçekleştirmekle yükümlü ve sorumludur.

Şef ve amir konumunda görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları;

MADDE 8 - (1) Görevi gereği kendine havale edilen işleri mevzuat esaslarına göre yapar veya yaptırır. İşlerini ve programa bağlayarak iyi bir şekilde yapılmasını vaktinde bitirilmesini sağlar.

(2) Kurum içi ve dışı bildiri genelge vb. duyuruların, bilgilerin tüm personele iletilmesi ve dosyalanmasını sağlar, gerektiğinde bu hususta işlem yapar.

(3) Müdürlüğe gelen giden evrakların, dosyaların diğer belgelerin kayıt havale dosyalama işlemlerini yürütür.

(4) Emrindeki personele iş dağıtımı yaparak onlara görev verir ve sonuçlarını alır. Müdür tarafından verilen görevleri müdür adına yürütür. Verilecek iş ve işlemlerden müdüre karşı sorumludur.

Diğer Personel Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 9 - (1) Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünde 1 (bir) Müdür ile yürürlükteki norm kadro mevzuatına uygun nitelik ve sayıda personel görev yapar.

Müdürlüğün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 10 – (1) Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü; Sultangazi Belediye Başkanlığının hedefleri, prensip ve politikaları ile bağlı bulunulan, yürürlükteki ilgili mevzuat ve Belediye Başkanı'nın belirleyeceği esaslar çerçevesinde, Başkanlık Makamının emir ve direktifleri doğrultusunda;

a) Halkın yönetime katılımını sağlamak, inisiyatifini arttırmak, yerel yönetimler ve sorunların çözümünü sağlamaktan,

b) Halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler nezdinde olumlu bir kurum imajı ve kurumsal temelde sağlıklı bir halkla ilişkiler ortamı oluşturmak üzere faaliyetler yürütmekten,

c) Belediye yönetiminin izlediği politikalar ve yapılan çalışmaları halka duyurmak ve anlaşılır şekilde anlatmaktan,

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

ç) Belediyenin hizmet alanı kapsamında bulunan mahallelerde, mahalle sakinlerinin belediye hizmetleri ile ilgili görüş ve düşüncelerini almak, istek ve şikayetlerine cevap vermekten,

d) Kurumun faaliyet alanına giren gelişmeleri takip etmekten,

e) Belediye'nin imajını istenilen şekilde güçlendirilmesi vb. konularda kurum menfaatini gözetme yönündeki görüşlerini belirtmekten,

f) Alanıyla ilgili işleri icra etmek ve halkı bilgilendirici broşür, bülten, kitapçık vb. hazırlamak ve yönetmekten,

g) Vatandaşlardan gelen talep ve önerileri en kısa zamanda Belediye'nin diğer birimleri ile çözüme kavuşturup, vatandaşlara bilgi verilmesini sağlamaktan,

ğ) Müdürlükler tarafından yapılan çalışmaların tanıtımını yapmaktan,

h) Belirli periyotlarda belediye hizmetleri ile ilgili kamuoyu araştırması yaparak, ortaya çıkabilecek talepleri önceden belirlemekten,

ı) Müdürlüğe ait stratejik plân ve performans programı hazırlayarak faaliyetleri, plân ve programa bağlı hedefler çerçevesinde gerçekleştirmekten,

i) Mevcut ve planlanan proje faaliyetlerinin plânlamalara uygun olarak yürütülmesini ve koordinasyonu sağlamaktan,

j) Belediye Başkanı ve/veya bağlı bulunduğu Başkan Yardımcısı tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktan sorumludur.

MADDE 11 - (1) Müdürlüğe bağlı birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları

A. İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği

İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği birimleri aşağıdaki gibidir:

1) *Danışma Merkezi*
2) *İletişim Merkezi (Açık Kapı, Dilekçe, SULKAM, Talep, Şikayet vb.)*
3) *Mülteci Danışma Merkezi*
4) *Saha Hizmetleri*

A.1 Danışma Merkezi

a) Belediye girişinde vatandaşlara "karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti" sunarak vatandaşın yeterli ve doğru bir şekilde yönlendirilmesini sağlar. Gerektiğinde rehberlik ve refakat hizmeti sunar.

b) Hasta, yaşlı ve engelli vatandaşlara öncelikli hizmet almaları yönünde yardımcı olur.

c) Danışma faaliyetiyle ilgili istatistiki bilgileri rapor eder.

ç) İlgili müdürlükler tarafından istenen evrak ve belgelerin çoğaltma (fotokopi) işlemlerini yapar.

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

A.2 İletişim Merkezi

a) Vatandaşımızla yüz yüze ve çözüm odaklı iletişim kurarak, vatandaş memnuniyetinin oluşmasını sağlar.

b) İlçemizde ikamet eden ve iş arayan vatandaşlarımızın iş başvuru taleplerini alır. Vatandaşın aradığı kriterlere uygun iş ilanları bilgisini paylaşır ve yönlendirme yapar.

c) Belediye binamıza herhangi bir belediye hizmeti için (dilekçe, sosyal yardım başvurusu veya zaman zaman etkinlik kayıtları) gelen vatandaşımızın talebini oluşturur.

ç) Sultangazi Kaymakamlığından belediyemize «Açık Kapı Sistemi» üzerinden gelen talep ve şikayetleri ilgili müdürlüklere iletir.

Çözüm sürecini takip eder ve müdürlüğümüzden gelen cevabın iletilmesini sağlar.

A.3 Mülteci Danışma Merkezi

a) İlçemizde ikamet eden mültecileri ihtiyaçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarına yönlendirir.

b) Mültecilere sosyal koruma ve sosyal hayata uyum ile ilgili çalışmalar yapar.

c) Mülteciler için hukuki ve psikolojik destek sağlar.

A.4 Saha Hizmetleri

a) Belediyenin hizmet, yatırım ve projeleri hakkında vatandaşları bilgilendirir.

b) Belediye tarafından yapılacak olan etkinlikleri koordine eder ve Başkan'ın katılacağı etkinliklere katılım sağlar.

c) Belediye ile ilgili çeşitli tanıtım ve organizasyonlarda bulunur.

ç) Belirli periyotlarda kamu kurum ve kuruluşlarına ziyaretlerde bulunur.

d) Çeşitli saha çalışmalarında vatandaşlardan talep, şikayet ve önerilerini alarak, ilgili müdürlüklere iletir. B. Çözüm Merkezi Şefliği

B.1 Gelen Çağrı

a) Sesli mesaj sistemi ile haftanın yedi günü, resmi tatiller de dahil olmak üzere kesintisiz olarak hizmet verir ve vatandaşların belediyeye gelmeden hizmet almasını sağlar.

b) Vatandaşların talep, öneri ve şikayetlerini alarak ilgili birimlere iletir ve süreci takip eder.

c) Çağrı Merkezine gelen talep veya şikayetleri kategorize ederek birimler ve şikayet türleri bazında düzenli rapor oluşturarak şikayetlerin yoğunlaştığı konularda üst yönetimi bilgilendirir.

ç) Belediye tarafından yapılan etkinlik, kültürel gezi, seminer ve kurslar hakkında talep eden vatandaşları bilgilendirir.

d) Vatandaşlar ile belediye arasında koordinasyonu sağlayarak yürürlükte bulunan ilgili mevzuat ve hükümleri yürütür.

e) Çağrı merkezine gelen aramaların günlük, haftalık, aylık ve yıllık raporunu oluşturur.

f) Web sitesi, sosyal medya (WhatsApp, Instagram ve Facebook vb) ve İBB entegrasyonu ile gelen talepleri doğrudan ilgili birimlere iletir.

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

g) Santral personelleri kurum dışından gelen telefonları ilgili kişi ya da birimlere aktarır.

B.2 Çözüm

a) Gelen talep, öneri ve şikayetler yasal süre kapsamında işleme alınarak sonuçları hakkında vatandaşlara geri bildirimleri sağlanır.

b) Vatandaşın talep ve şikayetleri konusunda "Memnuniyet Anketi" hizmetiyle beklentilerinin uygunluğunu denetler, bu konuda sürekli iyileştirmelerde bulunur.

c) Anket sonuçlarına göre ilgili müdürlükler raporlanarak güncel durum bilgisi iletilir.

C. AR-GE ve İdari İşler Şefliği

a) Yazışmaların yasalara uygun, zamanında eksiksiz ve verimli yapılmasını sağlar.

b) Müdürlüğe kurum içinden veya kurum dışından gelen evrakların cevaplanmasını sağlar.

c) Hak ediş, bütçe ve ayniyat evraklarını hazırlar, personelin senelik izin, istirahat, mazeret izni, ücretsiz izin işlemlerini takip eder ve yürütür.

ç) Bildiri, genelge vb. evrakların kayıt altına alınarak arşivlenmesini sağlar.

d) Müdürlüğün faaliyet raporunu (günlük, haftalık, aylık, yıllık) hazırlar ve istatistiki analizini amirine sunar.

e) Müdürlük demirbaş ve tüketim maddelerinin temini, muhafazası ve dağıtımını yapar.

f) Sarf malzemelerin teminini sağlayıp, dağıtımını yapar.

g) Müdürlük personelinin özlük ve sicil işlemlerinin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlar.

ğ) Kurum içi ve dışı bildiri, genelge vb. duyuruların, bilgilerin tüm personele iletilmesini ve dosyalanmasın sağlar, gerektiğinde bu hususta işlem yapar.

h) Müdürlükçe yapılan bütün yazışmalara dair evrakın «Standart Dosya Plânına» uygun arşivini sağlar.

ı) İhtiyaç halinde Müdürlüğün görev alanıyla ilgili gerekli iş ve işlemleri ve evrak düzenlemesini ihale mevzuatına göre yapar.

i) Kendilerine verilen görevleri, kanunlar, tüzükler, yönetmelikler, Başkanlık genelge ve bildirileri ile ilgili mevzuat çerçevesinde ve üst amirin emirleri doğrultusunda gecikmesiz ve eksiksiz olarak yapar.

j) AR-GE ile ilgili çeşitli projelerin hazırlanması ve bunların üst yönetime sunulmasını sağlar.

k) İhtiyaç analizi doğrultusunda eğitim planlaması yapar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yönetmelikte hüküm bulunmayan haller:

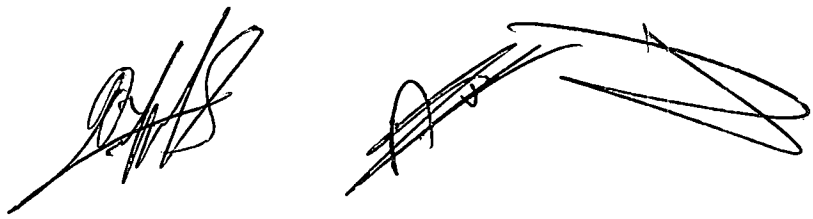
MADDE 12 - (1) İş bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

MADDE 13 - (1) Sultangazi Belediye Meclisinin 04/01/2017 tarihli ve 2017/10 sayılı kararı ile hazırlanan Halkla İlişkiler Müdürlüğü görev ve çalışma yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

MADDE 14 - (1) Bu yönetmelik Sultangazi Belediye Meclisine onaylandığı tarihi takiben 3011 sayılı Kanun doğrultusunda ilan edildiği tarihte yürürlüğe girer.

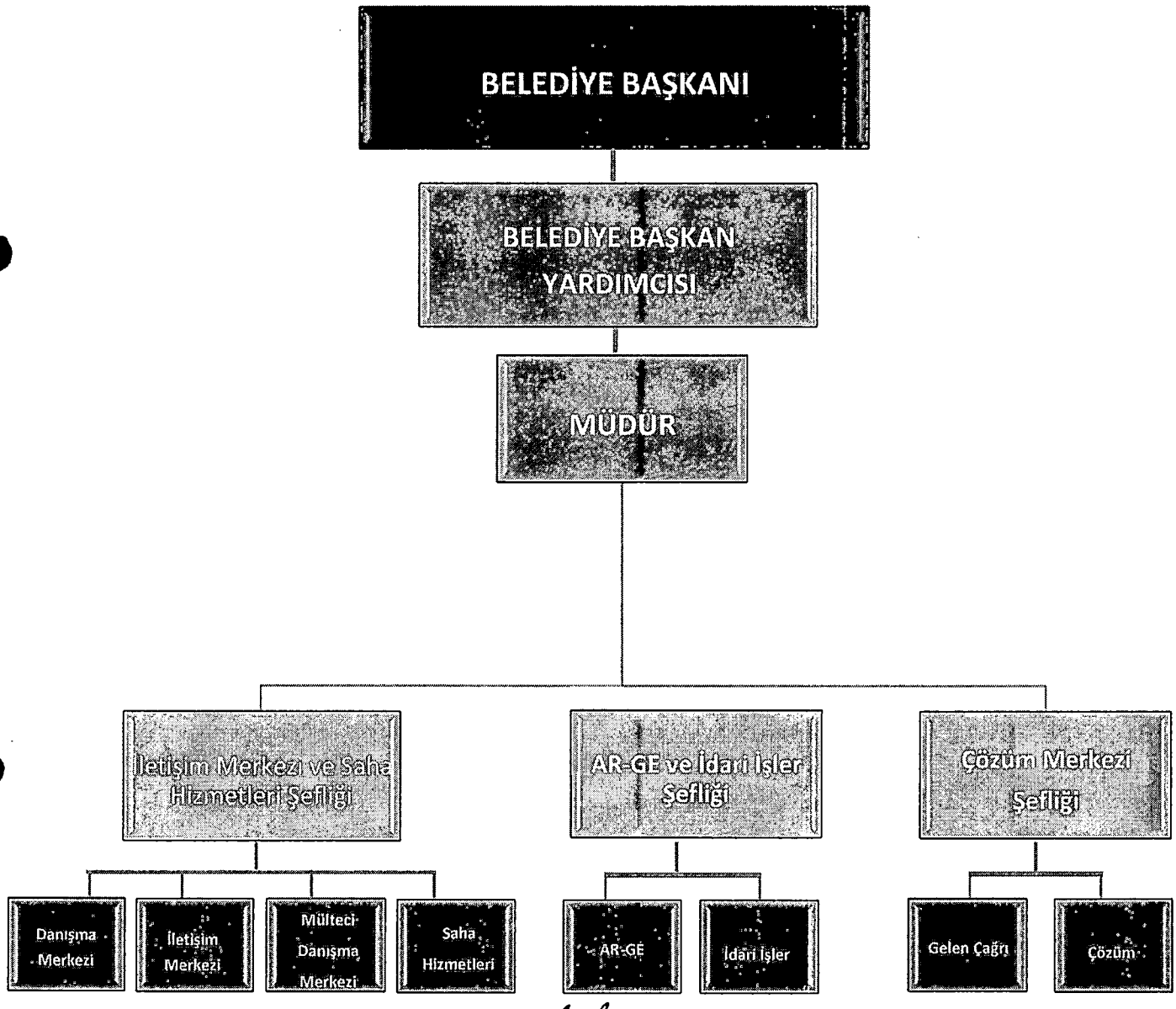
MADDE 15 - (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.



SULTANGAZİ
BELEDİYESİ

(EK 1)

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
ORGANİZASYON ŞEMASI



T.C.
SULTANGAZİ
BELEDİYE BAŞKANLIĞI

SULTANGAZİ
BELEDİYESİ

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ

GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ

T.C. SULTANGAZİ

BELEDİYE BAŞKANLIĞI

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ

GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Temel İlkeler

Amaç

MADDE 1

(1) Bu yönetmelik Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünün teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki, çalışma, usul ve esaslarını belirleyerek, hizmetlerin daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır.

Kapsam

MADDE 2

(1) Bu yönetmelik; Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünün belediye çalışmaları hakkında halkı bilgilendirmek, halkın belediye görevleri ile ilgili talep ve başvurularını kabul ederek ilgili birimlere ulaştırmak, sonuçları takip etmek amacıyla teşkilat ve kuruluşunun işleyiş şartlarına dâhil esas ve usulleri kapsar.

Hukuki

Dayanak

MADDE 3

(1) Bu Yönetmelik, 03.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5216 Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5018 Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine istinaden hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu yönetmelikte geçen;

Belediye : Sultangazi Belediyesini,
Başkan : Sultangazi Belediye Başkanını,
Başkanlık : Sultangazi Belediye Başkanlığını,
Başkan Yardımcısı : Sultangazi Belediye Başkan Yardımcısını,
Müdürlük : Halkla İlişkiler Müdürlüğünü,

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

Müdür : Halkla İlişkiler Müdürü'nü,
Şef : Sultangazi Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğüne Bağlı Şefi,
Personel : Sultangazi Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğüne Bağlı Çalışanları
Yönetmelik : Sultangazi Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliğini ifade eder.

Temel İlkeler

MADDE 5 - (1) Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü tüm çalışmalarında;

a) Karar alma, uygulama ve eylemlerde şeffaflık,

b) Hizmetlerin temin ve sunumunda yerindelik ve ihtiyaca uygunluk,

c) Hesap verebilirlik,

ç) Kurum içi yönetimde ve ilçeyi ilgilendiren kararlarda katılımcılık,

d) Uygulamalarda adalet ve hizmette eşitlik,

e) Belediye kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimlilik,

f) Hizmetlerde geçici çözümler ve anlık kararlar yerine sürdürülebilirlik temel ilkelerini esas alır.

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat ve Personel

Teşkilat

MADDE 6 - (1) Sultangazi Belediye Meclisinin 04/01/2017 tarih ve 2017/10 sayılı kararı ile kanunları ve norm kadrosu oluşturulan Halkla İlişkiler Müdürlüğüne ait bu yönetmelik 5393 sayılı Belediye Kanunu ve diğer mer'i mevzuata dayanılarak hazırlanmıştır.

(2) Organizasyon şeması yönetmelik ekinde yer almaktadır. (Ek - 1)

(3) Halkla İlişkiler Müdürlüğü Teşkilat Yapısı

a) İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği
b) Çözüm Merkezi Şefliği
c) AR-GE ve İdari İşler Şefliği

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluk

Müdürün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 7 – (1) Müdürlüğü Başkanlık huzurunda temsil eder. Müdürlüğün yönetiminde tam yetkili ve sorumlu kişidir. Çalışmaları yasal olmak kaydıyla yazılı ve sözlü emirlerle yürütür. Müdürlüğün sevk, idare ve disiplininden sorumludur.

(2) Personel arasında yazılı görev dağılımı yapar. Müdürlüğün harcama yetkilisi ve Müdürlükte çalışan personelin disiplin amiri olup, memur personelin başarı ve performans

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

değerlendirmesini yapar. Müdürlüğün çalışma, usul esaslarını belirleyip, programlayarak, çalışmalarını bu programlar doğrultusunda yürütülmesini sağlar. Müdürlük bünyesinde görev yapan şefliklerin tüm iş ve işlemlerinin zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini, Belediyede çalışan personelin özlük işlemlerinin mevzuat çerçevesinde yürütülmesini sağlar ve üst makamlara verilecek benzeri nitelikteki diğer görevleri yerine getirir.

(3) Halkla İlişkiler Müdürü; müdürlüğün işlevlerine ilişkin görevlerin, Başkanlık Makamınca uygun görülen programlar gereğince yürütülmesi için karar verme, tedbirler alma ve uygulama yetkisi; müdürlük ile ilgili yazışmalarda 1.derece imza yetkisi; Disiplin Amiri olarak personeline, mevzuatta öngörülen disiplin cezalarını verme yetkisi ile müdürlüğünün faaliyet alanına giren konularda ilgili kişi, birim ve kuruluşlarla haberleşme yetkilerine sahiptir.

(4) Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile diğer müdürlükler arasında koordinasyonu sağlamak,

(5) Halkla İlişkiler konularında kurum dışındaki özel ve tüzel kişilerle ilişkilerde iletişim bakımından dikkate alınacak hususları Belediyenin imajının istenilen şekilde güçlendirilmesi vb. konularda kurum menfaatini gözetmek yolundaki görüşlerini belirtmekle sorumludur.

(6) Vatandaşlardan gelen şikâyet, teklif vb. konuları en kısa zamanda Belediyenin diğer birimleriyle çözüme kavuşturup, ilgililerine bilgi verilmesini sağlamaktır.

(7) Halkla İlişkiler Müdürü; 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve diğer Belediye Mevzuatının kendisine yüklediği görev ve yetkilerin yerinde ve zamanında kullanılmasından bu yönetmelikte yer almayan hususlarla ilgili Halkla İlişkiler Müdürlüğünce yapılması gereken diğer görevleri yürürlükteki mevzuata uygun şekilde gerçekleştirmekle yükümlü ve sorumludur.

Şef ve amir konumunda görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları;

MADDE 8 - (1) Görevi gereği kendine havale edilen işleri mevzuat esaslarına göre yapar veya yaptırır. İşlerini ve programa bağlayarak iyi bir şekilde yapılmasını vaktinde bitirilmesini sağlar.

(2) Kurum içi ve dışı bildiri genelge vb. duyuruların, bilgilerin tüm personele iletilmesi ve dosyalanmasını sağlar, gerektiğinde bu hususta işlem yapar.

(3) Müdürlüğe gelen giden evrakların, dosyaların diğer belgelerin kayıt havale dosyalama işlemlerini yürütür.

(4) Emrindeki personele iş dağıtımı yaparak onlara görev verir ve sonuçlarını alır. Müdür tarafından verilen görevleri müdür adına yürütür. Verilecek iş ve işlemlerden müdüre karşı sorumludur.

Diğer Personel Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 9 - (1) Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünde 1 (bir) Müdür ile yürürlükteki norm kadro mevzuatına uygun nitelik ve sayıda personel görev yapar.

Müdürlüğün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 10 – (1) Sultangazi Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü; Sultangazi Belediye Başkanlığının hedefleri, prensip ve politikaları ile bağlı bulunulan, yürürlükteki ilgili mevzuat ve Belediye Başkanı'nın belirleyeceği esaslar çerçevesinde, Başkanlık Makamının emir ve direktifleri doğrultusunda;

a) Halkın yönetime katılımını sağlamak, inisiyatifini arttırmak, yerel yönetimler ve sorunların çözümünü sağlamaktan,

b) Halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler nezdinde olumlu bir kurum imajı ve kurumsal temelde sağlıklı bir halkla ilişkiler ortamı oluşturmak üzere faaliyetler yürütmekten,

c) Belediye yönetiminin izlediği politikalar ve yapılan çalışmaları halka duyurmak ve anlaşılır şekilde anlatmaktan,

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

ç) Belediyenin hizmet alanı kapsamında bulunan mahallelerde, mahalle sakinlerinin belediye hizmetleri ile ilgili görüş ve düşüncelerini almak, istek ve şikayetlerine cevap vermekten,

d) Kurumun faaliyet alanına giren gelişmeleri takip etmekten,

e) Belediye'nin imajını istenilen şekilde güçlendirilmesi vb. konularda kurum menfaatini gözetme yönündeki görüşlerini belirtmekten,

f) Alanıyla ilgili işleri icra etmek ve halkı bilgilendirici broşür, bülten, kitapçık vb. hazırlamak ve yönetmekten,

g) Vatandaşlardan gelen talep ve önerileri en kısa zamanda Belediye'nin diğer birimleri ile çözüme kavuşturup, vatandaşlara bilgi verilmesini sağlamaktan,

ğ) Müdürlükler tarafından yapılan çalışmaların tanıtımını yapmaktan,

h) Belirli periyotlarda belediye hizmetleri ile ilgili kamuoyu araştırması yaparak, ortaya çıkabilecek talepleri önceden belirlemekten,

ı) Müdürlüğe ait stratejik plân ve performans programı hazırlayarak faaliyetleri, plân ve programa bağlı hedefler çerçevesinde gerçekleştirmekten,

i) Mevcut ve planlanan proje faaliyetlerinin plânlamalara uygun olarak yürütülmesini ve koordinasyonu sağlamaktan,

j) Belediye Başkanı ve/veya bağlı bulunduğu Başkan Yardımcısı tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktan sorumludur.

MADDE 11 - (1) Müdürlüğe bağlı birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları

A. İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği

İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği birimleri aşağıdaki gibidir:

1) *Danışma Merkezi*
2) *İletişim Merkezi (Açık Kapı, Dilekçe, SULKAM, Talep, Şikayet vb.)*
3) *Mülteci Danışma Merkezi*
4) *Saha Hizmetleri*

A.1 Danışma Merkezi

a) Belediye girişinde vatandaşlara "karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti" sunarak vatandaşın yeterli ve doğru bir şekilde yönlendirilmesini sağlar. Gerektiğinde rehberlik ve refakat hizmeti sunar.

b) Hasta, yaşlı ve engelli vatandaşlara öncelikli hizmet almaları yönünde yardımcı olur.

c) Danışma faaliyetiyle ilgili istatistiki bilgileri rapor eder.

ç) İlgili müdürlükler tarafından istenen evrak ve belgelerin çoğaltma (fotokopi) işlemlerini yapar.

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

A.2 İletişim Merkezi

a) Vatandaşımızla yüz yüze ve çözüm odaklı iletişim kurarak, vatandaş memnuniyetinin oluşmasını sağlar.

b) İlçemizde ikamet eden ve iş arayan vatandaşlarımızın iş başvuru taleplerini alır. Vatandaşın aradığı kriterlere uygun iş ilanları bilgisini paylaşır ve yönlendirme yapar.

c) Belediye binamıza herhangi bir belediye hizmeti için (dilekçe, sosyal yardım başvurusu veya zaman zaman etkinlik kayıtları) gelen vatandaşımızın talebini oluşturur.

ç) Sultangazi Kaymakamlığından belediyemize «Açık Kapı Sistemi» üzerinden gelen talep ve şikayetleri ilgili müdürlüklere iletir.

Çözüm sürecini takip eder ve müdürlüğümüzden gelen cevabın iletilmesini sağlar.

A.3 Mülteci Danışma Merkezi

a) İlçemizde ikamet eden mültecileri ihtiyaçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarına yönlendirir.

b) Mültecilere sosyal koruma ve sosyal hayata uyum ile ilgili çalışmalar yapar.

c) Mülteciler için hukuki ve psikolojik destek sağlar.

A.4 Saha Hizmetleri

a) Belediyenin hizmet, yatırım ve projeleri hakkında vatandaşları bilgilendirir.

b) Belediye tarafından yapılacak olan etkinlikleri koordine eder ve Başkan'ın katılacağı etkinliklere katılım sağlar.

c) Belediye ile ilgili çeşitli tanıtım ve organizasyonlarda bulunur.

ç) Belirli periyotlarda kamu kurum ve kuruluşlarına ziyaretlerde bulunur.

d) Çeşitli saha çalışmalarında vatandaşlardan talep, şikayet ve önerilerini alarak, ilgili müdürlüklere iletir. B. Çözüm Merkezi Şefliği

B.1 Gelen Çağrı

a) Sesli mesaj sistemi ile haftanın yedi günü, resmi tatiller de dahil olmak üzere kesintisiz olarak hizmet verir ve vatandaşların belediyeye gelmeden hizmet almasını sağlar.

b) Vatandaşların talep, öneri ve şikayetlerini alarak ilgili birimlere iletir ve süreci takip eder.

c) Çağrı Merkezine gelen talep veya şikayetleri kategorize ederek birimler ve şikayet türleri bazında düzenli rapor oluşturarak şikayetlerin yoğunlaştığı konularda üst yönetimi bilgilendirir.

ç) Belediye tarafından yapılan etkinlik, kültürel gezi, seminer ve kurslar hakkında talep eden vatandaşları bilgilendirir.

d) Vatandaşlar ile belediye arasında koordinasyonu sağlayarak yürürlükte bulunan ilgili mevzuat ve hükümleri yürütür.

e) Çağrı merkezine gelen aramaların günlük, haftalık, aylık ve yıllık raporunu oluşturur.

f) Web sitesi, sosyal medya (WhatsApp, Instagram ve Facebook vb) ve İBB entegrasyonu ile gelen talepleri doğrudan ilgili birimlere iletir.

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

g) Santral personelleri kurum dışından gelen telefonları ilgili kişi ya da birimlere aktarır.

B.2 Çözüm

a) Gelen talep, öneri ve şikayetler yasal süre kapsamında işleme alınarak sonuçları hakkında vatandaşlara geri bildirimleri sağlanır.

b) Vatandaşın talep ve şikayetleri konusunda "Memnuniyet Anketi" hizmetiyle beklentilerinin uygunluğunu denetler, bu konuda sürekli iyileştirmelerde bulunur.

c) Anket sonuçlarına göre ilgili müdürlükler raporlanarak güncel durum bilgisi iletilir.

C. AR-GE ve İdari İşler Şefliği

a) Yazışmaların yasalara uygun, zamanında eksiksiz ve verimli yapılmasını sağlar.

b) Müdürlüğe kurum içinden veya kurum dışından gelen evrakların cevaplanmasını sağlar.

c) Hak ediş, bütçe ve ayniyat evraklarını hazırlar, personelin senelik izin, istirahat, mazeret izni, ücretsiz izin işlemlerini takip eder ve yürütür.

ç) Bildiri, genelge vb. evrakların kayıt altına alınarak arşivlenmesini sağlar.

d) Müdürlüğün faaliyet raporunu (günlük, haftalık, aylık, yıllık) hazırlar ve istatistiki analizini amirine sunar.

e) Müdürlük demirbaş ve tüketim maddelerinin temini, muhafazası ve dağıtımını yapar.

f) Sarf malzemelerin teminini sağlayıp, dağıtımını yapar.

g) Müdürlük personelinin özlük ve sicil işlemlerinin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlar.

ğ) Kurum içi ve dışı bildiri, genelge vb. duyuruların, bilgilerin tüm personele iletilmesini ve dosyalanmasın sağlar, gerektiğinde bu hususta işlem yapar.

h) Müdürlükçe yapılan bütün yazışmalara dair evrakın «Standart Dosya Plânına» uygun arşivini sağlar.

ı) İhtiyaç halinde Müdürlüğün görev alanıyla ilgili gerekli iş ve işlemleri ve evrak düzenlemesini ihale mevzuatına göre yapar.

i) Kendilerine verilen görevleri, kanunlar, tüzükler, yönetmelikler, Başkanlık genelge ve bildirileri ile ilgili mevzuat çerçevesinde ve üst amirin emirleri doğrultusunda gecikmesiz ve eksiksiz olarak yapar.

j) AR-GE ile ilgili çeşitli projelerin hazırlanması ve bunların üst yönetime sunulmasını sağlar.

k) İhtiyaç analizi doğrultusunda eğitim planlaması yapar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yönetmelikte hüküm bulunmayan haller:

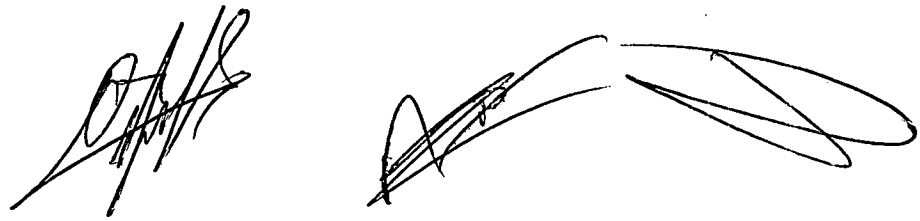
MADDE 12 - (1) İş bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

SULTANGAZİ BELEDİYESİ

MADDE 13 - (1) Sultangazi Belediye Meclisinin 04/01/2017 tarihli ve 2017/10 sayılı kararı ile hazırlanan Halkla İlişkiler Müdürlüğü görev ve çalışma yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

MADDE 14 - (1) Bu yönetmelik Sultangazi Belediye Meclisine onaylandığı tarihi takiben 3011 sayılı Kanun doğrultusunda ilan edildiği tarihte yürürlüğe girer.

MADDE 15 - (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.



SULTANGAZİ
BELEDİYESİ

(EK 1)

HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
ORGANİZASYON ŞEMASI

