

**T.C.
SULTANGAZI
BELEDİYE BAŞKANLIĞI**



**HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ**

[Handwritten signatures]

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 Müdürlüğü'nün 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 Müdürlüğü'nün 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 Başkanı,
Başkanlık : Sultangazi Belediye Başkanlığını,
Başkan Yardımcısı : Sultangazi Belediye Başkan Yardımcısını,
Müdürlük : Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nü,



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;

- Karar alma, uygulama ve eylemlerde şeffaflık,
- Hizmetlerin temin ve sunumunda yerindelik ve ihtiyaca uygunluk,
- Hesap verebilirlik,
- Kurum içi yönetimde ve ilçeyi ilgilendiren kararlarda katılımcılık,
- Uygulamalarda adalet ve hizmette eşitlik,
- Belediye kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimlilik,
- 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

- İletişim Merkezi ve Saha Hizmetleri Şefliği
- Çözüm Merkezi Şefliği
- 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



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 dağıtımını 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 bulunan, yürürlükteki ilgili mevzuat ve Belediye Başkanı'nın belirleyeceği esaslar çerçevesinde, Başkanlık Makamının emir ve direktifleri doğrultusunda;

- Halkın yönetime katılımını sağlamak, inisiyatifini arttırmak, yerel yönetimler ve sorunların çözümünü sağlamaktan,
- 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,
- Belediye yönetiminin izlediği politikalar ve yapılan çalışmaları halka duyurmak ve anlaşılır şekilde anlatmaktan,



- 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. Gerekliğinde 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.



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.



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 dosyalanmasını 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 bildirimleri 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.



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.

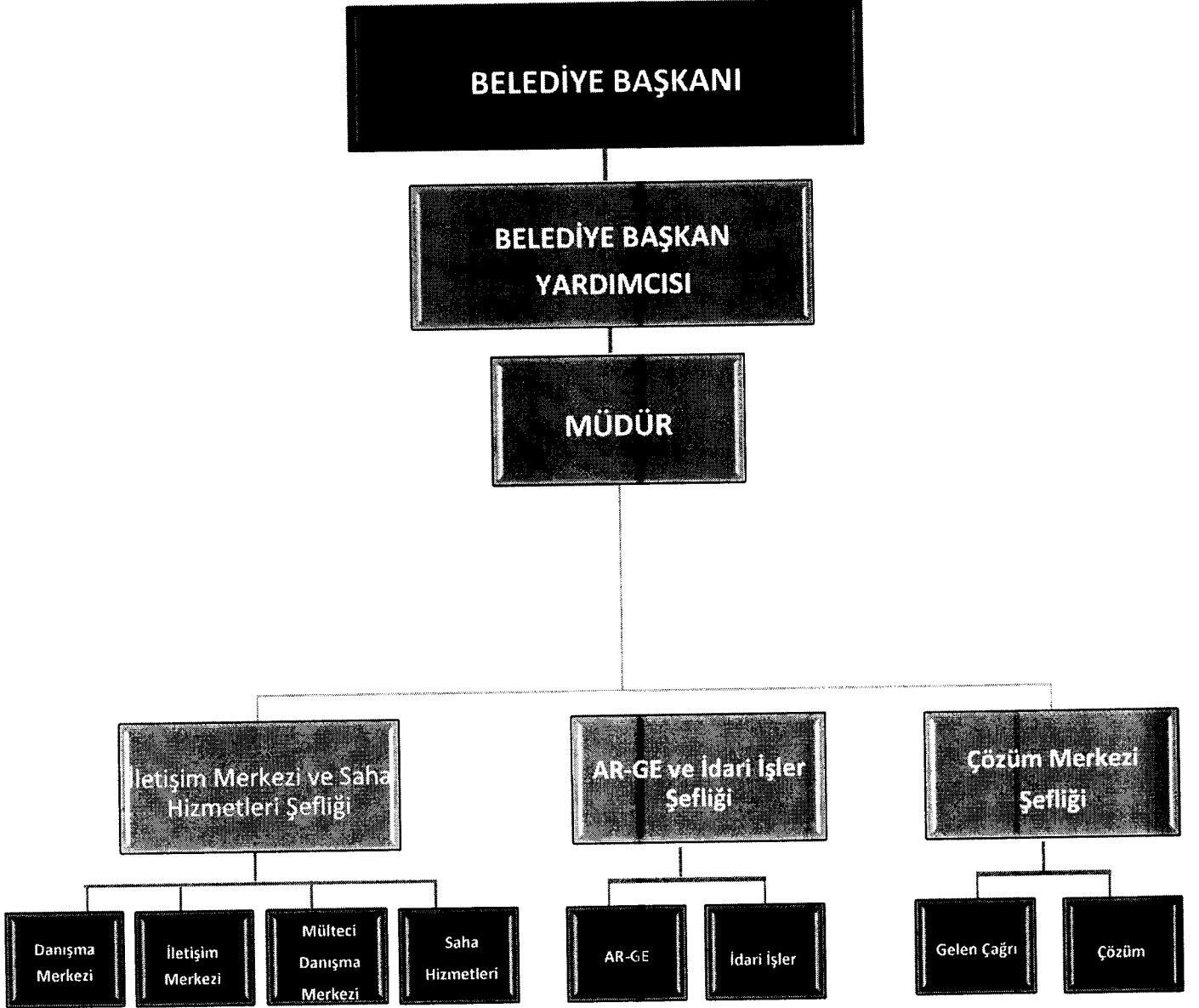
MADDE 14 - (1) Bu yönetmelik Sultangazi Belediye Meclisine onaylandığı tarihi takiben 3011 sayılı Kanun doğrultusunda ilan edildiği tarihte yürürlüğe girer.

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



(EK 1)

**HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
ORGANİZASYON ŞEMASI**



[Handwritten signatures]

