

T.C.
ŞİLE BELEDİYE BAŞKANLIĞI
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ VE ÇALIŞMA ESASLARI YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; Halkla İlişkiler Müdürlüğünün kuruluş, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik Şile Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğünün görevleri ile müdürlükte çalışan Müdür, Memur ve sözleşmeli işçilerin görev, yetki ve sorumluluklarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğüne ait bu Yönetmelik; 5393 sayılı Belediye Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine istinaden hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- | | |
|-----------------------|--|
| a) Belediye | : Şile Belediye Başkanlığı, |
| b) Başkanlık | : Belediye Başkanlığı, |
| c) Başkan | : Belediye Başkanı, |
| ç) Başkan Yardımcısı | : Belediye Başkan Yardımcısı, |
| d) Meclis | : Belediye Meclisini, |
| e) Encümen | : Belediye Encümenini, |
| f) Müdürlük | : Halkla İlişkiler Müdürlüğünü, |
| g) Müdür | : Halkla İlişkiler Müdürünü, |
| h) Müdürlük Personeli | :Müdürlüğe bağlı birimlerde hizmet veren tüm çalışanları ifade eder. |

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Teşkilat, Yönetim ve Bağlılık

Kuruluş

MADDE 5- (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü 5393 sayılı Belediye Kanunun 48 ve 49 uncu maddeleri ve 22.02.2007 tarihli, 26442 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren ‘Belediye ve Bağlı Kuruluşlar İle Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik’, hükümleri gereğince, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ve diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak Şile Belediye Meclisinin 04.11.2019 tarih ve 2019/64 sayılı kararı ile kurulmuştur.

Teşkilat

MADDE 6 - (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu ve 696 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) kapsamında istihdam edilen personel ile birlikte, 5393 sayılı Belediye Kanunu çerçevesinde faaliyet göstermektedir.

(2) Müdürlük aşağıdaki alt birimlerden oluşmaktadır:

- a) İdari Birim Şefliği
- b) Halkla İlişkiler Şefliği

Yönetim

MADDE 7 - (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğünde sunulan hizmetler, bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde düzenlenir ve yürütülür.

MADDE 8 - (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Belediye Başkanına veya görevlendireceği Başkan Yardımcısına bağlıdır. Başkan, bu görevi bizzat veya görevlendireceği kişi eliyle yürütür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Müdürlüğün Tanımı ve Görevleri

Müdürlüğün faaliyet alanı

MADDE 9 – (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, belediye ile vatandaş arasında çözüm odaklı, katılımcı ve etkili bir iletişim mekanizması sağlamak amacıyla faaliyetler yürütür. Bu kapsamda; belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş taleplerinin alınması, değerlendirilmesi ve ilgili birimlere iletilmesi; taleplerin sonuçlarına yönelik vatandaşlara bilgilendirme yapılması; CİMER ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki başvuruların koordine edilmesi; belediyenin düzenlediği çeşitli etkinlik ve organizasyonlara ilişkin ilgili kişi ve kurumların davet ve bilgilendirme süreçlerinin yürütülmesi ile çağrı merkezi ve danışma hizmetlerinin sunulması, müdürlüğün faaliyet alanında yer almaktadır.

Müdürlüğün görevleri

MADDE 10- (1) Müdürlüğün görevleri aşağıda sayılmıştır:

- a) Şile Belediyesinin amaçları, prensipleri ile bağlı bulunan mevzuat ve Belediye Başkanının belirleyeceği esaslar çerçevesinde, halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler ile etkin ve verimli halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek,
- b) Belediye hizmetlerinden yararlanan kişi ve kuruluşlar ile belediye müdürlükleri arasında iletişim köprüsü görevini üstlenmek,
- c) Çağrı – Çözüm Merkezine gelen çağrıları, çağrı cevaplama kriterlerine uygun bir şekilde cevaplamak,
- ç) Belediyenin hizmet alanı kapsamında bulunan ilçe sakinlerinin belediye hizmetleri ile ilgili görüş ve düşüncelerini, istek, öneri, talep ve şikâyetlerini almak,
- d) Müdürlüklerin görev alanına giren istek, öneri, şikâyet ve talepleri müdürlüklere yönlendirmek sonuçlarının takibi işlerini yerine getirmek,

- e) İlçe sakinlerinin talep, şikâyetlerini analiz ederek raporlar hazırlamak, idarenin dikkatine sunmak,
- f) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında gelen şikâyet ve başvuruları, müdürlük bünyesinde görevlendirilen CİMER yetkilisi aracılığıyla ilgili müdürlüklere yönlendirmek; bu başvuruların süresi içerisinde ilgili müdürlükler tarafından sonuçlandırılması ve kapatılması süreçlerinin koordinasyonunu ve takibini sağlamak,
- g) Vatandaşlardan gelen bilgi edinme müracaatlarına gerekli geri bildirimi sağlamak ve Valilik makamına yıllık bilgi edinme raporu sunmak,
- h) Belediye tarafından düzenlenen organizasyonlara ilişkin, ilgili kişi ve kurumları davet edip bilgilendirme yapmak.

İdari Birim Şefliği görevleri

MADDE 11- (1) İdari Birim Şefliğinin görevleri aşağıda belirtilmiştir:

- a) Müdürlüğün tüm gelen ve giden evraklarının kontrolünü, kayıt altına alınmasını, yazışmalarının yürütülmesini ve arşivlenmesini sağlamak; belge, dosya ve evrakların arşiv yönetmeliğine uygun biçimde saklanmasını koordine etmek,
- b) Müdürlüğün iç ve dış yazışmaları dahil olmak üzere, satın alma, bütçe planlama, harcama ve diğer tüm mali ve idari işlemlerini mevzuata uygun olarak yürütmek; gerekli mali raporları hazırlamak,
- c) Müdürlüğe ait demirbaş işlemlerini, taşınır kayıtlarını ve zimmet işlemlerini Taşınır Mal Yönetmeliği'ne uygun şekilde takip etmek; demirbaşların ilgili personele teslimi ve takibini yapmak,
- ç) Personelin görev tanımlarını oluşturmak,
- d) Müdürlüğün personeline yönelik hizmet içi eğitim faaliyetlerini planlamak ve düzenlemek,
- e) Müdürlüğün ihtiyaç duyduğu demirbaş ve sarf malzemelerini belirlemek ve temin süreçlerini yürütmek,
- f) Müdürlüğün yıllık faaliyet raporunu hazırlamak,
- g) Müdürlük içi ve dışı denetim süreçleri için gerekli bilgi ve belgelerin hazırlanmasını ve zamanında sunulmasını sağlamak,
- h) Müdürlük içi duyuruların, yazıların ve bilgilerin tüm personele zamanında iletilmesini sağlamak,
- ı) Personel çalışma planlarını oluşturmak,
- i) Müdürlük içi toplantıları organize etmek,
- j) Müdür tarafından verilen ve ilgili mevzuat gereğince yapılması gereken diğer görevleri yerine getirmek.

Halkla İlişkiler Şefliği görevleri

MADDE 12- (1) Halkla İlişkiler Şefliği görevleri aşağıda sayılmıştır:

- a) Çağrı-Çözüm Merkezine gelen çağrılar, belirlenen çağrı cevaplama kriterlerine uygun şekilde cevaplamak,

- b) Çağrı-Çözüm Merkezine vatandaşların talep, istek, öneri ve şikâyetlerini belediye tarafından kullanılan yazılım üzerinden, konu itibarıyla ilgilisi olan müdürlüklere iş olarak yönlendirilmesi ve tüm süreçlerin kayıt altına alınmasını sağlamak,
- c) Vatandaş çağrılarını; ilgili müdürlüklere yönlendirme işlemlerini yapmak,
- ç) Önceden müdürlükler tarafından belirlenen iş/süre kapsamında sonuçlanan başvurular hakkında, başvuru sahibi vatandaşlara telefon, e-posta veya sms yoluyla geri bildirimde bulunmak,
- d) Sistemde kayıtlı olmayan vatandaşların isim ve iletişim bilgilerini KVKK kapsamında, Çağrı Merkezi sistemine kaydetmek,
- e) Vatandaş başvurularını ve müdürlüklerin taleplere vermiş oldukları cevapları takip ederek, kronik hale gelmeye başlamış sorunlar ya da kamuoyunun yoğun tepkisini çeken bazı faaliyetler/hizmetler hakkında üst amire raporlar hazırlamak.
- f) Belediyenin düzenlediği çeşitli etkinlik ve organizasyonlara ilişkin ilgili kişi ve kurumları telefonla arayarak davet ve bilgilendirmeler yapmak,
- g) CİMER ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında alınan istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınmasını, ilgili müdürlüklere yönlendirilmesini ve bu başvuruların süresi içerisinde ilgili müdürlükler tarafından sonuçlandırılmasına yönelik süreçlerin takibini, kontrolünü ve koordinasyonunu sağlamak.
- h) Acil durum ve kriz anlarında vatandaş bilgilendirme süreçlerine aktif destek vermek ve ilgili birimlerle koordinasyon sağlamak,
- ı) Belediyenin ilk müracaat yeri olarak Danışmaya gelen vatandaş sözlü bilgilendirmek vatandaşların işlerini kolaylaştırmak adına ilgili birimlerle iletişime geçmek ve koordinasyonu sağlamak,
- i) Hasta, yaşlı, engelli vb. olan vatandaşlara hizmette öncelik tanıyarak işlemlerini yürütmelerine yardımcı olmak,
- i) Danışma faaliyetlerine ilişkin istatistiki verileri toplamak ve raporlamak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Müdürün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Müdürün görevleri

MADDE 13- (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğünü Başkanlık Makamına karşı temsil eder.

- (2) Başkanlık Makamına karşı Müdürlüğü temsil etmek ve verilen görevleri kanunlar çerçevesinde yerine getirmek,
- (3) Müdürlüğün sevk, idare ve disiplinini sağlamak,
- (4) Müdürlüğünün Tahakkuk Amiri, Harcama Yetkilisi ve Müdürlük personelinin 1. Disiplin Amiri görevlerini yürütmek,
- (5) Müdürlüğün görevleri kapsamında tanımlanmış tüm işleri koordine etmek ve etkili, verimli bir şekilde sonuçlandırmak,
- (6) Müdürlüğün görev ve sorumluluk alanına giren konuları Belediye Başkanı ve/veya başkan yardımcısından gelen talimatlar doğrultusunda sorumlu olduğu yasal mevzuat hükümlerine uygun olarak yerine getirmek,

- (7) Müdürlüğün görev alanına giren bütün konularla ilgili personelin görev dağılımını yapmak, yıllık izin, hastalık gibi nedenlerle görev yerinde olmayan personelin yerine bir başkasını görevlendirmek ve hizmetlerin aksamaması için gerekli önlemleri almak,
- (8) Müdürlük faaliyetlerini denetlemek ve varsa aksaklıkları gidermek,
- (9) Yönetmelikte belirtilen Müdürlük görevlerinin ilgili mevzuata uygun, etkili, ekonomik ve verimli yürütülmesini sağlamak,
- (10) Müdürlüğüyle diğer müdürlükler arasında koordinasyonu sağlamak, müdürlüğün yıllık bütçesini hazırlayıp uygulamak,
- (11) Müdürlüğün yıllık faaliyet raporunu ve gerektiğinde belirli sürelerle ilişkin müdürlük faaliyetlerini üst makamlara sunmak,
- (12) CİMER ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında alınan başvuru, istek ve şikâyetlerin yetkilendirilmiş personel tarafından kayıt altına alınması, ilgili müdürlüklere yönlendirilmesi ve süresi içinde sonuçlandırılmasının desteklenmesi amacıyla sürecin takibini, kontrolünü ve genel koordinasyonunu yürütmek.

Yetkiler

MADDE 14 - (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, bu Yönetmelikte sayılan görevleri 5393 sayılı Belediye Kanunu'na dayanarak Belediye Başkanınca ve diğer amirlerince kendisine verilen tüm görevleri Kanunlar çerçevesinde yapmaya yetkilidir.

Sorumluluklar

MADDE 15 – (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü Belediye Başkanınca verilen ve bu Yönetmelikte tarif edilen görevler ile ilgili yasalarda belirtilen görevleri gereken özen ve çabuklukla yapmak ve yürütmekle sorumludur.

(2) Müdürlükte yürütülen faaliyetlerin mevzuata bir şekilde yürütülmesinden, yönetmelik, prosedür, talimat ve rehberlerin uygulanmasından, sonuç ve faaliyet raporlarını hazırlamak ve duyurmaktan Başkana karşı sorumludur.

(3) Başkanlık Makamına karşı sorumludur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Personellerin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Personelin Görevleri:

MADDE 16 – (1) Personellerin görevleri

- a) Görevli olduğu birimde iş bölümü esaslarına göre yetkililerce verilen işleri incelemek ve gerekli işlemleri yapmak,
- b) Kendisine verilen görevleri zamanında ve eksiksiz olarak, işgücü, zaman ve malzeme tasarrufu sağlayacak getirmek,
- c) Yazışmaları belli aralıklarla izleyerek işlerin zamanında, Kanuna, mahkeme kararlarına, mevzuata ve amirlerin talimatına uygun olarak sonuçlanmasını sağlamak,
- ç) Kendisine verilen görevlerle ilgili konularda amirlerine danışarak alacağı talimata göre işlemleri yerine getirmek,
- d) Birimin kırtasiye ve diğer gereksinmelerini saptayarak ilgililere bildirmek ve alacağı talimata göre gerekli işlemleri yapmak,

- e) Kullandığı demirbaş eşyanın iyi bir biçimde kullanılmasını ve korunmasını sağlamak,
- f) Evraka ilişkin işleri imzadan çıkışına kadar izlemek, tamamlamak ve sevke hazır duruma getirmek,
- g) Göreviyle ilgili evrak, eşya araç ve gereçleri korumak ve saklamak,
- h) İş hacmi yoğun olan şubelere amirin saptayacağı esaslara göre yardımcı olmak,
- ı) Amirlerince verilecek diğer işleri ve görevleri yapmak,

Personelin Sorumlulukları:

MADDE 17 – (1) Müdürlüğün iş ve işlemlerinin usulüne uygun olarak tam ve zamanında yapılmamasından, kendisine verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmemesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmamasından, kendisine tebliğ edilen görevlerin mevzuata uygun bir şekilde yerine getirilmemesinden Müdüre karşı sorumludur.

(2) Müdürlük bünyesinde yürütülen işleri ve faaliyetleri gizli tutar.

(3) Düşünce, inanç ve mevkii farkı gözetmeden her vatandaşa eşit muamele ederler.

(4) Tüm personel, mesai bitiminde masa üzerindeki evrakları kendilerine ait dolap ve masa gözlerine koyar ve kilitler. Evrakların kaybolmasından veya muhafazasından sorumludurlar.

(5) Herhangi bir sebeple vazifelerinden ayrılan personel muhafaza ettiği evrakı, kendisinden sonraki göreve başlayan personele devretmedikçe görevinden ayrılamaz. Devir teslim cetvelleri Müdürlükte muhafaza edilir.

(6) Müdürlüğü ilgilendiren çeşitli hizmetlerin ahenkli ve düzenli yürütülmesi, personel arasındaki ahengin sağlanması için herkes gayret gösterir ve konu Müdüre aksettirilir. Müdür bu hususta gerekli tedbirleri alır.

(7) Tüm personel kullandığı demirbaş eşyanın kaybolmasından ve bakımından sorumludurlar.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yönetmelikte Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 18 - (1) İşbu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümler uygulanır.

Yürütme

MADDE 19- (1) Bu Yönetmelik hükümlerini, Belediye Başkanı adına, Halkla İlişkiler Müdürü yürütür.

Yürürlük

MADDE 20- (1) Bu Yönetmelik, Belediye Meclisinin kabulü ve Belediye Başkanının onayı ile yürürlüğe girer.

Şile Belediye Meclisinin / / tarih ve / sayılı kararı ile kabul edilmiştir.