



**HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
YÖNETMELİĞİ**



**İZMİR İLİ
ÇİĞLİ BELEDİYESİ
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ**

**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI İLE ÇALIŞMA USUL VE ESASLARINA DAİR
YÖNETMELİK
(2021)**

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



GENEL GEREKÇE

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15. Maddesi b bendi uyarınca belediyeler yönetmelik çıkarmak ile yetkilendirilmiştir.

Bu yönetmelik, İzmir İli Çiğli Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumluluklarını, çalışma usul ve esaslarını, teşkilat yapısını, hukuki statüsünü belirlemek ve hizmetlerin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



İZMİR İLİ ÇİĞLİ BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI İLE ÇALIŞMA USUL VE ESASLARINA DAİR YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

MADDE 1- (1) Bu yönetmeliğin amacı Halka İlişkiler Müdürlüğü'nün teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirleyerek, hizmetlerin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamaktır.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu yönetmelik Halka İlişkiler Müdürlüğü'nün; hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu yönetmelik, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, 18 inci maddesinin birinci fıkrasının (m) bendi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu yönetmelikte geçen;

- Belediye: Çiğli Belediyesini,
- Meclis: Çiğli Belediye Başkanlığı Meclisini,
- Encümen: Çiğli Belediye Başkanlığı Encümenini,
- Başkanlık Makamı: Çiğli Belediyesi Başkanlık Makamını,
- Başkan: Çiğli Belediye Başkanını,
- Başkan Yardımcısı: Çiğli Belediyesi Halka İlişkiler Müdürlüğü'nün bağlı bulunduğu Başkan Yardımcısını,
- Müdürlük: Çiğli Belediyesi Halka İlişkiler Müdürlüğünü,
- Müdür: Çiğli Belediyesi Halka İlişkiler Müdürünü,
- Şeflik: Çiğli Belediyesi Halka İlişkiler Müdürlüğü şefliklerini ifade eder.

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



Temel ilkeler

MADDE 5- (1) Çiğli Belediye Başkanlığının misyonu ve vizyonu ile aşağıda belirtilen temel ilkelere göre ilgili mevzuat çerçevesinde çalışmalar yürütülür:

- Yerel düzeyde sosyal adaleti güçlendiren, sosyal ve çevresel etkileri göz önünde bulunduran, kaynakları etkin kullanan, çağdaş, demokratik, güler yüzlü, çözüm odaklı, ulaşılabilir, güvenilir, şeffaf ve hesap verebilir yönetim anlayışına sahip olmak,
- Adalet, hakkaniyet ve dürüstlikle hizmet sunmak,
- Güçlü kurum bütünlüğünü oluşturmak ve takım ruhu ile çalışmak,
- Belediye hizmetlerini ihtiyaçlara ve önceliklere göre adil dağıtmak,
- Teknolojik gelişmelere, yenilik ve değişimlere açık olmak,
- Hizmetlerde nitelik ve kent estetiğini gözetmek,
- Yapılan tüm çalışmalarını, çevrenin korunması ve geliştirilmesi ile canlı- cansız tüm varlıklara hizmet verme temeline dayandırmak,
- Kalkınmada sürdürülebilirlik ile kaynakları etkin kullanabilen bir belediye olmak,
- İnsanların yaşam biçimlerine, haklarına, değerlerine ve inançlarına saygılı olmak,
- Vatandaşa güçlü, kaliteli ve hızlı belediyeçilik hizmeti sunmak,
- Karar alma, uygulama ve hizmette tarafsız ve hukuka uygun hareket etmek,
- Politikalarında ve hizmetlerinde dezavantajlı kesimlere pozitif ayrımcı yaklaşım uygulayan, yerel düzeyde sosyal adaleti güçlendiren, sosyal ve çevresel etkileri göz önünde bulunduran, kaynakları etkin kullanan çağdaş, demokratik, güler yüzlü, çözüm odaklı, ulaşılabilir, güvenilir, şeffaf ve hesap verebilir yönetim anlayışı ile hareket etmek.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Organizasyon, Personel ve Teşkilat Yapısı

Kuruluş

MADDE 6- (1) Müdürlük; 24.08.1984 tarih ve 99 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Basın Yayın ve Halka İlişkiler Müdürlüğü adıyla kurulmuş, 07/07/2021 tarihinde Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdari Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmeliğe uygun olarak Belediye Meclisin 53 sayılı kararı ile adı Halkla İlişkiler Müdürlüğü olmuştur.

Organizasyon yapısı

MADDE 7- (1) Müdürlük; üst yönetici olarak Başkana veya Başkanın görevlendirdiği ve yetki verdiği Başkan Yardımcısına bağlı olarak çalışmalarını sürdürür.

(2) Müdürlüğün organizasyon şemasındaki yatay ve dikey hiyerarşik yapılanma; müdürün teklifi, ilgili başkan yardımcısının uygun görüşü ve Başkanının onayıyla oluşur ve yürürlüğe girer.

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



(3) Müdür, müdürlüğün hizmet gereklerine uygun olarak şefliklerin yapısı, çalıştırılacak personelin dağılımı ve yapılacak işlerle ilgili düzenlemeleri ve işlemleri mevzuat çerçevesinde yapar.

Personel yapısı

MADDE 8- (1) Müdürlükte Belediye norm kadro standartlarına uygun nitelik ve sayıda memur, sözleşmeli personel, kadrolu işçi, teknik personel ve 696 sayılı Kanun Hükmünde Kararname kapsamında çalışan personel görev yapar.

Müdürlüğün teşkilat yapısı

MADDE 9 - (1) Müdürlüğün teşkilat yapısı müdür ve müdüre bağlı aşağıda yazılan şefliklerden oluşur:

- İdari İşler Şefliği
- Vatandaş İşleri Şefliği
- Etkinlik Organizasyon Şefliği
- Çağrı Merkezi Şefliği

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Müdürlüğün görevleri

MADDE 10 – (1) Müdürlük, Başkanlık Makamının emir ve direktiflerinin, kamunun ve vatandaşların taleplerinin yerine getirilmesi, verilen görev ve yetkilerin kullanılması kapsamında ilgili mevzuatlar çerçevesinde işlemlerin yürütülmesi ve kanuni süresi içinde sonuçlandırılması ile görevlidir.

(2) Müdürlüğü oluşturan şefliklerin görevlerinin tamamı müdürlüğün görevi olarak yapılacaktır.

Müdürün görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 11- (1) Müdürün görev, yetki ve sorumlulukları;

- Yasal düzenlemeler ile Başkanlık Makamı tarafından yayımlanan yönerge, genelge ve talimatlara uygun olarak müdürlüğünü sevk, idare ve temsil etmek, müdürlüğünde yapılması gereken görevlerin takip ve kontrolünü yapmak,
- Müdürlüğünde, mesleki değerlere ve dürüst yönetim anlayışına sahip olunmasını, yürütülen tüm yetki ve sorumlulukların yeterli personele verilmesini, belirlenmiş standartlara uyulmasını ve mevzuata aykırı faaliyetlerin önlenmesini sağlamak,
- Belediye üst yönetimi ve ilgili mevzuatça belirlenmiş amaç, hedef, stratejik plan, ilke ve değerler doğrultusunda müdürlüğe ait plan, program ve bütçe teklifini hazırlamak,

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



- ç) İlgili yıl plan, performans programı ve bütçenin uygulanmasını sağlamak,
- d) Müdürlükte iç kontrol sisteminin kurulması, standartların uygulanması ve geliştirilmesini sağlamak, görev ve yetki alanı çerçevesinde, idari ve mali karar ile işlemlere ilişkin olarak iç kontrolün işleyişini sahiplenmek ve desteklemek, iç kontrol sisteminin uygulanmasında personele örnek olmak,
- e) Müdürlükte yürütülen faaliyetlere ilişkin tüm bilgi ve belgelerin doğru, güvenilir kullanışlı ve anlaşılabilir bir şekilde üretilmesini ve güncellenmesini sağlamak,
- f) Personelin görevlerini ve bu görevlere ilişkin yetki ve sorumluluklarını kapsayan görev dağılım çizelgesini onaylamak, müdürlük faaliyetlerinin etkin verimli ve amaca uygun gerçekleşmesi için çalışma planları hazırlamak, çalışmalarını izlemek, değerlendirmek ve koordinasyonu sağlamak,
- g) Müdürlükte çalışan tüm personelin performans değerlendirmesini yapmak,
- ğ) Personelin tüm özlük işlemlerinin mevzuat çerçevesinde yürütülmesini sağlamak,
- h) Katılımcı bir yönetim anlayışıyla müdürlük personeli ile periyodik toplantı yapmak, müdürlük faaliyetlerini etkileyecek veya ilgilendirecek nitelikteki gelişmeleri ve yayınları takip etmek,
- ı) Müdürlük risk koordinatörü sıfatıyla, yürütülen faaliyetler ile ilgili operasyonel riskleri belirlemek, kontrol faaliyetine ilişkin yöntemleri belirlemek, risk analizine dayalı olarak hassas görevleri ve bu görevlere ilişkin prosedürleri belirleyerek personele duyurmak, hata ve usulsüzlüklerin giderilmesine yönelik gerekli önlemleri almak, tespit ettiği veya kendisine bildirilen usulsüzlük ve yolsuzluk bulgularını üst yönetime bildirmek,
- i) Müdürlükte Stratejik Plan doğrultusunda verilmiş görevlerin sonucunu izlemeye yönelik mekanizmalar oluşturmak, haftalık, aylık, üç aylık, altı aylık ve yıllık görev sonuçlarını üst yönetimin belirleyeceği periyotlarda konsolide ederek üst yönetime sunmak,
- j) Müdürlük personelinin yeterliliğini ve performansını geliştirmeye yönelik gerekli önlemleri almak, müdürlük sorumluluğunda bulunan her görev için hizmet içi eğitim ihtiyacını belirlemek, ilgili müdürlüğe göndermek,
- k) Disiplin amiri sıfatıyla; ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde hareket etmek,
- l) Müdürlük arşivini 18/10/2019 tarihli ve 30922 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik hükümleri çerçevesinde standartlara uygun olarak kurmak, arşiv faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak,
- m) Taşınır malların edinilmesini, muhafazasını, verimli ve ekonomik olarak kullanılmasını sağlamak,
- n) Müdürlüğünde yapılan iş ve işlemlerin, 31/07/2009 tarihli ve 27305 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik hükümleri gereğince hazırlanan Kamu Hizmeti Envanteri Tablosu ve Hizmet Standartları Tablosuna uygun olarak, zamanında sonuçlandırılmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdürü V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



- o) 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile harcama yetkilisine verilmiş görevleri yerine getirmek,
- ö) Görev alanına giren iş ve işlemler ile ilgili ihale ve satın alma süreçlerini mevzuatına uygun olarak başlatmak, takip edip sonuçlandırılmasını sağlamak,
- p) Müdürlüğe ait yıllık faaliyet raporlarının düzenlenmesini sağlamak, iş ve işlemlerin stratejik amaç ve hedeflere, iyi mali yönetim ilkelerine, kontrol düzenlemelerine ve mevzuata uygun şekilde gerçekleştirildiğine ilişkin iç kontrol güvence beyanı vermek,
- r) Müdürlükte yürütülen iş ve işlemlerle ilgili olarak Meclis Kararı ya da Encümen Kararı gereken durumlarda gerekçeli teklif hazırlayarak Başkanlık Makamına sunulmasını sağlamak,
- s) Stratejik Plana uygun faaliyetlerin hazırlanması ve uygulamaya geçilmesi aşamalarında ilgili paydaşlar ile iş birliği içinde çalışılmasını sağlamak; kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarıyla ortak projelerin geliştirilmesini, protokollerin hazırlanması çalışmalarının yürütülmesini sağlamak,
- ş) Belediyede uygulanan Kalite Yönetim Sistemlerinin gereklerine uymak, güncellenmesi ve geliştirilmesine katkı sağlamak,
- t) Müdürlüğündeki faaliyetler ve çalışanlar ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı ile verilmiş olan görevleri yürütmek,
- u) Müdürlüğün görev alanına giren konularda belediyeden kurum görüşü istenmesi durumunda, gerekli incelemeleri yaparak kurum görüşünü hazırlamak,
- ü) Müdürlüğün sunduğu hizmetler ile ilgili hizmet alan vatandaşa rehberlik yapmak, doğru bilgiye ulaşmasını sağlamak,
- v) Müdürlüğü ile ilgili Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemlerine girilmesi gereken bilgilerin ara yüzler vasıtası ile girilmesini, işlenmesini, güncellenmesini sağlamak,
- y) Üst yönetim ve mevzuat tarafından verilen diğer görevleri yapmaktır.

Şefin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 12 - (1) Müdürlükte görev yapan şeflerin görev, yetki ve sorumlulukları;

- a) Şefliğine verilen görevlerin stratejik plan, performans programı ile yatırım programı doğrultusunda mevzuata, iş akışına ve iç kontrol prosedürlerine uygun olarak yapılmasını sağlamak,
- b) Şefliğinde iç kontrolün işleyişini sağlamak, sahiplenmek ve desteklemek, iç kontrol sisteminin uygulanmasında personele örnek olmak,
- c) Şefliğinde hazırlanan yazı ve dosyaları içerik ve biçim yönünden inceleyerek gerekli düzeltmelerin yapılmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



ç) Sorumluluğu altındaki faaliyetlerle ilgili; belge ve bilgi akışı, kayıt, rapor ve yazışmaların mevzuata ve kurum içi kurallara uygun olarak düzenlenmesini, saklanması ve gerekiyorsa gizliliğini sağlamak,

d) Şefliğinde yürütülen faaliyetlerde Kalite Yönetim Sistemleri gereklerine uymak,

e) Görev ve sorumluluk alanında yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde belirlenen uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi amacı ile gerekli bildirimlerde bulunmak,

f) İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı ile verilen görevleri yürütmek,

g) Bağlı olduğu müdür tarafından veya mevzuat ile verilen diğer görevleri yapmaktır.

İdari İşler Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 13 - (1)İdari İşler Şefliğinde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları;

a) Müdür ve şefin verdiği direktif ve talimatlar doğrultusunda çalışmak,

b) Müdürlük personelinin şahsi dosyalarını özlük hakları (idari ve mali) tutmak, düzenlemek, takip etmek,

c) Personelin ücretine konu bordro puantaj işlemlerini yapmak, takip etmek,

ç) Müdürlük ihtiyaçlarını temin etmek ve bunlara ilişkin tüm ödeme evraklarını hazırlamak,

d) Müdürlük giderlerini bütçe ödeneklerine göre düzenlemek, takip etmek,

e) Müdürlüğün iç ve dış yazışmalarını gerçekleştirmek ve yazışma evraklarının standart dosya planına uygun olarak dosyalama ve arşivlemesini sağlamak,

f) Memur ve işçi personelin devam durumu, rapor, izin, gibi konuları belirleyen tabloyu düzenlemek,

g) Müdürdan havaleleri yapılan evrakları ilgili şefliklere veya kişilere vermek,

ğ) Müdürlüğün aylık ve yıllık çalışma raporunun hazırlanmasını sağlamak,

h) Müdürlük adına Stratejik Planın hazırlık çalışmalarına katılmak, izlemeye yönelik haftalık, aylık, üç aylık, altı aylık ve yıllık görev sonuçlarının raporunu hazırlamak,

ı) Müdürlük performans ve faaliyet raporlarını hazırlamak,

i) İç kontrol sistemiyle ilgili iş ve işlemleri yürütmek ve raporlandırılmasını sağlamak,

j) Müdürlükte görevli personelin yurtiçi ve yurtdışı geçici görevlendirmelerde avans evrakını düzenleyip ilgili kişinin avans alma ve kapatma işlemlerini yapmak,

k) Müdürlüğün ihtiyacı olan demirbaş ve diğer malzemelerinin alınmasının teminini sağlamak,

l) Müdürlüğe ait demirbaş eşyanın kayıtlarını tutarak, Müdürün talimatına göre ilgililere zimmetlemek, demirbaş eşyanın giriş ve çıkışlarını listesine göre düzenli olarak kontrol etmek,

m) Arşiv yönetmeliği doğrultusunda dosyalama işleminin yapılmasını sağlamak,

n) Kendi faaliyet alanı ile ilgili yazışmalar yapmak,

o) Bu yönetmelikte belirtilen iş ve işlemleri mevzuat çerçevesinde, emir ve talimatlar doğrultusunda gereken özen ve sürati göstererek yapmak,

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



- ö) Yaptığı iş ile ilgili evrak ve belgeleri sürekli kontrol etmek,
- p) Müdürlüğe dış kurum kuruluşlardan ve gerçek kişilerden gelen evrakların (KEP, posta, e-posta veya kurye vs.) Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile kayda almak ve ilgili şefliğe dağıtımının sağlanması için müdüre iletmek,
- r) Resmi kurumlara yazılmış olan yazıların kurumlara zimmetle gönderilmesini sağlamak,
- s) Vatandaş ve Müdürlükler arasında yapılan yazışmaların durumu hakkında bilgi vermek,
- ş) Müdürlükte sonuçlanmış tüm başvuruların çıkış işlemlerini gerçekleştirmek,
- t) Meclis ve Encümen toplantılarının gündemlerini takip etmek ve Müdürlüğün gündeme alınması gereken evraklarının hazırlanmasını sağlamak,
- u) Herhangi bir nedenle görevinden ayrılan personel, korumak ve saklamakla görevli olduğu evrakı, bilgiyi kendinden sonra göreve başlayan personele devretmek ve devir işlemlerini gerçekleştirmeden görevinden ayrılmamak,
- ü) Reklam İşleri Atölyesi Belediye faaliyetlerinin tanıtılması amacıyla yapılacak açılış, toplantı ve etkinlikler için Başkanlık tarafından basılması uygun görülen her türlü afiş, pankart, el ilanı, görsel materyalin basım öncesi hazırlık işlemlerini takip etmek, kontrol ettikten sonra, basmak ve belirlenen alanlara asmak,
- v) Baskı makinası ve tüm ekipmanların periyodik bakımlarını takip etmek,
- y) Personel, görev tanımında yer almayan, ancak amirleri tarafından görevle alakalı verilecek diğer görevleri de yerine getirmektedir.

Vatandaş İşleri Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 14 - (1) Vatandaş İşleri Şefliğinde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları;

- a) Vatandaş İşleri Şefliği; Whatsapp, Telegram, Web Sitesi, HİM, e-posta, CİMER, Açık Kapı, Bilgi Edinme ve Halk Masası'ndan oluşur.
- b) Kurum içi ve dışı tüm yetkilendirme, tanımlama vb. teknik iş ve işlemleri yürütmek,
- c) Kentimiz ile ilgili sorunlarını dinleyip çözümü noktasında vatandaşlarımız ile Belediye arasında iletişimi sağlamak,
- ç) Dernekler, Vakıflar, Özel Kurumlar ve vatandaşlarımız tarafından yüz yüze ve dijital platformlardan gelen talep, öneri ve şikâyetler ile ilgili kayıt oluşturarak ilgili birimlere havale etmek, çözüm süreçlerini takip etmek ve sonuçlarının vatandaşlara bildirilmesine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek.
- d) Personel, görev tanımında yer almayan, ancak amirleri tarafından görevle alakalı verilecek diğer görevleri de yerine getirmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



Etkinlik Organizasyon Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 15 - (1) Etkinlik Organizasyon Şefliğinde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları;

- Resmi tören ve kutlamalarda Belediyenin üzerine düşen görevlerin ilgili birimlerle işbirliği halinde organize etmek,
- Başkanlık tarafından düzenlenen toplantı, brifing, çalıştay, açılış, etkinlik ve organizasyonlarda alan düzenlemesi, karşılama, oturma düzeni, ağırlama ve uğurlama hizmetlerini koordine etmek ve yürütmek,
- Belediyemizin diğer birimleri tarafından yapılacak olan proje, etkinlik ve benzeri organizasyonlara gerekli desteği vermek,
- Personel, görev tanımında yer almayan, ancak amirleri tarafından görevle alakalı verilecek diğer görevleri de yerine getirmektir.

Çağrı Merkezi Şefliği görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 16 - (1) Çağrı Merkezi Şefliğinde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları:

- Çağrı merkezine gelen çağrıları servis level hedefiyle karşılamak için planlama yapmak,
- Çağrı sayılarına göre vardiya planı yapmak,
- Gelen çağrı konuları hakkında ilgili müdürlüklerden bilgi edinip, konuşma ve sık sorulan sorularla ilgili yanıt formatları oluşturmak,
- Gelen çağrıların doğru yönlendirme ile hızla işleme alınmasını sağlamak ve takibini yapmak,
- Gelen çağrıların Vatandaş İlişkileri Yönetim Sistemine girilerek ilgili müdürlüğe yönlendirilmek, bilgilendirme konusu olan talep, öneri veya şikâyetin vatandaşa SMS ile iletilmesini sağlamak,
- Gelen çağrı sayıları ve konuları ile ilgili rapor düzenleyip Müdürlüğe bilgi vermek,
- Tüm çağrı merkezi personellerinin günlük çağrılarını dinleyip konuşma kalitesi standardı sağlamak,
- Gerekli durumlarda dış arama planlamak,
- Personel, görev tanımında yer almayan, ancak amirleri tarafından görevle alakalı verilecek diğer görevleri de yerine getirmektir.

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.



HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Son Hükümler

Yönetmelikte yer almayan hususlar

MADDE 17 – (1) Bu yönetmelikte yer almayan hususlarda yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 18 – (1) Bu Yönetmeliğin Yürürlüğe girdiği tarihten itibaren daha önce yürürlükte olan Halkla İlişkiler Müdürlüğü Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 19 – (1) Bu yönetmelik, Çiğli Belediye Meclisi tarafından kabulü ve Çiğli Belediyesi'nin internet sitesinde ilanı ile yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 20 – (1) Bu yönetmelik hükümlerini Çiğli Belediye Başkanı ve Halkla İlişkiler Müdürü yürütür.

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Tuğba POLAT Halkla İlişkiler Müdür V.	Yusuf Ersel TANRIÖVER Belediye Başkan Yardımcısı	Selim Utku GÜMRÜKÇÜ Belediye Başkanı	04.11.2021 tarihli 128'nolu Çiğli Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.