

T.C
İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI

BASIN, YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI
HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNERGE

BİRİNCİ BÖLÜM
Genel Hükümler

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönerge, Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nün Çalışma Usul ve Esasları ile Görev, Yetki ve Sorumluluklarını belirlemektedir.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge, İzmir Büyükşehir Belediye Meclisinin 10.03.2025 gün ve 221 sayılı kararı ile uygun görülüp onaylanan Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğe, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7. ve 21. Maddelerine, 5393 Sayılı Belediye Kanununun 13. (Hemşehri Hukuku) ve 14. Maddelerine, 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanuna, 4982 Bilgi Edinme Hakkı Kanununa, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Yönergede ifade edilen;

- | | |
|---|---|
| a) Başkanlık/Üst Yönetim | : İzmir Büyükşehir Belediye Başkanlığını, |
| b) Belediye/Kurum | : İzmir Büyükşehir Belediyesini, |
| c) Belediye Başkanı | : İzmir Büyükşehir Belediye Başkanını, |
| d) Üst Yönetim | : Başkanlık, Genel Sekreterlik ve Genel Sekreter Yardımcılarını, |
| e) Genel Sekreter | : İzmir Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreterini |
| f) Genel Sekreter Yardımcısı | : İzmir Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreter Yardımcısını, |
| g) Daire Başkanı | : Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanını, |
| h) Şube Müdürü | : Halkla İlişkiler Şube Müdürünü, |
| i) Şef | : Müdürlüğe bağlı Şefleri, |
| j) Birim Sorumlusu/ Takım Lideri/ Vardiya Amir: | Şefe bağlı Birim Sorumlusu, Takım Liderleri ve Vardiya Amirlerini |
| k) Daire Personeli | : Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığında çalışan personeli, |
| l) Kurum Personeli | : Büyükşehir Belediye Başkanlığı bünyesinde çalışan personeli, |
| m) Personel | : Memur, Sözleşmeli Personel, İşçi ve Diğer Destek Hizmetleri çalışanlarını, |
| n) Kanun | : Bu Yönergenin dayanağı olan Kanunu, |
| o) HİM | : Hemşehri İletişim Merkezini |
| p) CİMER | : T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, |
| q) Bilgi Edinme | : Bilgi Edinme Birimini, |
| r) Yönerge | : Bu Yönergeyi, |
| s) Yönetmelik | : Bu Yönergenin dayanağı olan Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının Yönetmeliğini, ifade eder. |

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın, Yayın ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof.Dr. Pinar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat, Organlar, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Teşkilat

MADDE 4- (1) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığına bağlı olarak,

- a) Çözüm Merkezi Şefliği
 - 1) Karşılama ve Sonuç Birimi
 - 2) Yerinde Tespit ve Mobil HİM Birimi
 - 3) Eğitim ve Koordinasyon Birimi
- b) Çağrı Merkezi Şefliği
 - 1) Çağrı Merkezi Birimi
 - 2) Merkez 1 Telsiz Birimi
 - 3) Santral Birimi
 - 4) Çağrı Merkezi Performans ve Kalite Birimi
- c) Sosyal Medya Şefliği
 - 1) Sosyal Medya Birimi
 - 2) Onay Birimi
- ç) Kalite Yönetim ve Raporlama Şefliği
- d) İdari ve Mali İşler Şefliği
 - 1) Puantaj ve Personel Özlük İşleri Birimi
 - 2) İdari ve Mali İşler Birimi
 - 3) Yazı İşleri ve Taşınır Mal Kayıt Birimi
- e) CİMER ve Bilgi Edinme Birimi

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 5- (1) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumluluklarını içerir.

- a) Daire Başkanlığına bağlı olarak Müdürlüğün idari, mali, teknik hizmetlerinin kanun, tüzük, yönetmelik ve emirler uyarınca yürütülmesini sağlamak,
- b) Kolay ulaşılabilir, güler yüzlü, misafirperver, çözüm odaklı hizmet anlayışla, çeşitlendirilmiş başvuru kanallarından iletilen vatandaş talep, şikâyet ve önerilerini Belediyemiz ile vatandaş arasında köprü oluşturarak, hızlı, şeffaf, adil ve güvenilir çerçevede ilgili birimlere iletmek, Belediyemizce yürütülen projeler ile iş ve işlemler konusunda bilgi almak, başvuru yapmak vb. sebeplerle gelen vatandaşların sorunlarının hızlı ve eksiksiz çözülmesi için gerekli çalışmaları koordine etmek, bu hizmetle ilgili olarak görevlendirmeler yapmak, halkla ilişkiler açısından alınabilecek önlemleri hazırlamak, birimler tarafından sonuçlandırılan başvurularla ilgili gerekli kontrolleri sağladıktan sonra başvuru sahibine bildirimde bulunmak,
- c) Halkla ilişkilerin geliştirilmesi ve sürdürülmesini sağlamak; bu amaçla toplantı, ziyaret, tanıtım ve benzeri faaliyetleri yapmak,
- d) Yerinde Tespit ekibi aracılığı ile hemşehrilerimizin iletmış oldukları başvuruların çözümlenip çözümlenmediğini denetlemek, bu çalışmaların sonuçlarını ilgili birimlerle paylaşmak,
- e) Mobil HİM ile veya stant kurarak etkinliklerde, meydanlarda ve talep edilen bölgelerde Hemşehrilerimizin sorunlarını, taleplerini ve önerilerini dinleyerek kayda alıp ilgili birimlere aktarmak, belediye hizmetlerini tanıtmak, tanıtıcı materyaller dağıtmak, halkımızı bilinçlendirmek,
- f) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,
- g) CİMER sistemi üzerinden iletilen talep ve şikayetleri ilgili birimlere yönlendirerek, cevaplarının yasal süresi içerisinde talep/şikayette bulunan vatandaşa dönmesini sağlamak, CİMER uygulamasının kullanımına yönelik tüm kullanıcı personele gerektiğinde yazılı ve sözlü bilgilendirme yapmak, eğitim vermek,
- h) 09/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik çerçevesinde bilgi ve belgeye erişilmesi işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak,
- i) Diğer kurum ve kuruluşlarla kamu yararına yapılan programları iş birliği çerçevesinde gerçekleştirmek,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın Yayın ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof. Dr. Pinar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 5393 sayılı Belediye Kanununun, diğer kuruluşlarla ile ilişkiler başlıklı 75. Maddesi kapsamında, ilgili kuruluşlar ile iş birliği yapmak,
- j) Birime gelen istek, öneri ve şikâyetlerin performans ve sonuçlanma oranlarını sürekli takip ederek ilgili birimlere bilgi vermek, hemşehrilerimizden elde ettiği verileri analiz ederek birimlere düzenli raporlar sunmak,
 - k) Kalite Yönetimi ile hizmet standartlarını arttırmak, belgelendirmek, TS ISO10002 Hemşehri Şikâyetleri Yönetim Kalite Belgesi, ISO 18295-1 Çağrı Merkezi Yönetim Sistemleri Kalite Belgesi ve diğer belgeler kapsamında iç ve dış denetimleri gerçekleştirmek, kullanıcılara gerekli bilgilendirmeleri yapmak, belge kapsamındaki denetimler için gerekli doküman ve verileri hazırlamak, gerekli revizyonları takip etmek ve gerçekleştirmek,
 - l) İç ve dış denetimler sırasında denetim elemanlarına istenilen bilgi ve belgeleri sunmak, gereken kolaylığı ve yardımı sağlamak,
 - m) Birim ile ilgili stratejik plan ve performans programlarında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlamak,
 - n) Müdürlüğe gelen - giden evrak kayda alınarak, tüm yazışmaların birer suretini konularına göre standart dosya planına göre dosyalamak,
 - o) 5018 sayılı Yasa kapsamında Belediye Başkanının bütçe çağrısına istinaden, yıllık bütçe tasarımlarını hazırlamak ve süresi içerisinde Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı Bütçe Şube Müdürlüğüne göndermek ve mevzuat uyarınca belirlenecek bütçe ilke ve esasları çerçevesinde, stratejik plan ve yıllık performans programına uygun bütçe hazırlanmasını sağlamak ve onaya sunmak,
 - p) Personelin özlük haklarına ilişkin hizmetleri yürütmek,
 - q) Müdürlüğün demirbaş ve tüketilen malzeme ihtiyaçları ile ilgili hizmetleri yürütmek ve birime ait mal ve malzemelerin giriş-çıkış ve muhafaza işlemlerini yapmak hurdaya çıkan malzemelerin düşüm evraklarını hazırlayarak onlara ilişkin aynıyat kayıtlarını tutmak,
 - r) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğüne bağlı birimlerin ihtiyaç duydukları mal, hizmet, yapım ve müşavirlik taleplerini, tabi olduğu ihale mevzuatı (4734 sayılı Kamu İhale Kanunu) çerçevesinde karşılamak için satın alınmasını veya kiralanmasını sağlamak,

Çözüm Merkezi Şefliği görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 6- (1) Çözüm Merkezi Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Karşılama ve Sonuç Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) İzmirli hemşehrilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin şahsen yaptığı başvuruları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, takibini yapmak,
- 3) İzmir Büyükşehir Belediyesi ve Bizİzmir web sitelerinden, HİM programında entegrasyonu tamamlanmış ilçe belediyelerinden, E-posta, mobil uygulamalar ve HİM karşılama ofislerine şahsen gelen ve yerinde tespit edilen hemşehrilerimizin başvurularını HİM programında kayıt altına almak, E-posta ve şahsen başvurularda başvuruyu yapan vatandaşa kabul bildirimini iletmek,
- 4) Başvuruları içeriklerine göre, belediyenin birimlerine, ESHOT Genel Müdürlüğüne, İZSU Genel Müdürlüğüne, Belediye Şirketlerine ve ilçe belediyelerine yönlendirmek,
- 5) Yönetici tarafından uygun görülmesi durumunda sisteme kaydedilen başvuruların; gerekli imla kurallarına uyumunu, yazım hatalarını, doğru birimlere yönlendirilip yönlendirilmediğini kontrol etmek, onaylayarak ilgili birime yönlendirmek, uygun olmayan yönlendirmeleri reddederek başvuruyu alan personele gerekli düzeltmeleri yapması için iade etmek,
- 6) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıllı kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek ve başvuruyu doğru yere yönlendirmek
- 7) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Başar Yılmaz ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof.Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 8) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle gerektiğinde irtibat kurmak bilgi alışverişinde bulunmak,
- 9) Gerekli durumlarda vatandaşlarla iletişime geçmek, çözüm sürecini yürütmek,
- 10) Birimlerden gelen başvuru cevaplarını düzenli kontrol etmek, uygun olanları başvuru sahibine iletmek, uygun görülmeyen yanıtların yeniden düzenlenebilmesi için başvuru cevabını reddetmek, yeni yanıtları takip etmek,
- 11) Birimler tarafından sisteme girişi yapılmış "Ara Bilgi" leri başvuru sahipleri ile paylaşmak,
- 12) Başvuru sonuçlandığı zaman başvuru sahibine Anket çalışması için ilgili web sitesinin linkini yönlendirmek,
- 13) Yanıtların mevcut verilerle uyumsuzluğu durumunda Yerinde Tespit Ekibi ile koordineli çalışmak,
- 14) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak, yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 15) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek,
- 16) Açık Kapı Projesi kapsamında Valilikten gelen istek, öneri ve şikayetler konusunda vatandaş yönlendirme, bilgilendirme ve çözüm üretme noktasında, kanun çerçevesinde yasal süre içerisinde olumlu ya da olumsuz cevap verilmesi kaydı ile tüm müdürlüklerle koordineli bir çalışma yürütmek.

b)Yerinde Tespit ve Mobil HİM Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Belediye Başkanı onayı/talimatı ile ilgili birimlerle iletişime geçilerek belirlenen ihtiyaçları hızlı bir şekilde karşılamak,
- 3) Diğer birimlerimiz tarafından İş Takip Programı üzerinden iletilen başvuruları yerinde tespit etmek, ilgili birime yönlendirmek veya ilgili birimlerle temasa geçerek çözümü hızlandırmak, gerektiğinde sonuçlandırmak, sistem üzerinden gelen işleri yapılan işlem sonucuna göre kapatmak,
- 4) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
- 5) İzmirli hemşehrilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin şahsen yaptığı başvuruları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, takibini yapmak,
- 6) Kapatılan ve tespitinde olumsuzluk gözlenen başvuruları ilgili birimlere bildirmek,
- 7) Tespit edilen başvuruları içeriklerine göre, belediyenin birimlerine, ESHOT Genel Müdürlüğüne, İZSU Genel Müdürlüğüne, Belediye Şirketlerine ve ilçe belediyelerine yönlendirmek,
- 8) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,
- 9) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak, Belirli periyotlarla raporlar hazırlamak, değerlendirmeler yapmak, Gerekli durumlarda vatandaşla iletişime geçmek,
- 10) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında ve Mobil HİM aracında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 11) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek,
- 12) Birimler tarafından kapatılan başvuruların gerek görülmesi durumunda yerinde kontrollerini sağlamak ve gerekli işlemlerin yapılması için ilgili birime raporlamak, takip etmek

c)Eğitim ve Koordinasyon Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Yönetim ile birlikte Müdürlüğümüz personellerinin ve birimlerin HİM kullanıcılarının genel eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, eğitim planını oluşturmak, eğitim kayıtlarını tutmak ve eğitim faaliyetlerini denetlemek,
- 3) İşe yeni başlayan personel için Oryantasyon Eğitimi hazırlamak ve eğitimlerin kayıtlarını tutmak,

- 4) Eğitim Talep Formu ile personellerden eğitim taleplerini toplamak, yılda en az bir kez talepleri değerlendirmek, Şefe ve Müdüre raporlamak,
- 5) Planlanan eğitimleri takip etmek, tutanaklarla kayıt altına almak ve dosyalamak,
- 6) İç ve Dış Paydaşlardan gelen HİM Programı eğitim taleplerini değerlendirmek ve organize etmek,
- 7) Eğitim sonrası personeller tarafından doldurulan Eğitim Değerlendirme Formlarını dosyalamak, analiz etmek, Şefe ve Müdüre raporlamak,
- 8) İç ve dış paydaşlarla koordinasyon toplantıları planlamak, toplantı kararlarını ve sorumluluklarını takip etmek, yönetime raporlamak,
- 9) Müdürlük içindeki şeflikler arasında koordinasyonu sağlamak amacıyla toplantı planlamak, gelen toplantı taleplerini değerlendirmek ve planlamak,
- 10) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 11) Birim içi, iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek,
- 12) İç ve dış paydaşlarla yapılan toplantılar ile Müdürlük çalışanlarına veya dış birimlere yapılan eğitimler sonrası düzenlenen tutanakların bir nüshasının ilgili birimlerinde saklanarak asıl tutanakların Kalite Yönetim ve Raporlama Şefliğine iletmek ve süreçleri takip etmek.
- 13) Müdürlük içinde bulunan şefliklerin ve birimlerin bir arada yüksek motivasyonda çalışması için gerekli tespitleri yapmak, birim etkinlikleri ve sosyal faaliyetler düzenlemek,

Çağrı Merkezi Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 7- (1) Çağrı Merkezi Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Çağrı Merkezi Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Çağrı Merkezinde resmi tatil günleri de dâhil olmak üzere haftanın 7 günü 24 saat kesintisiz hizmet verilmesini sağlamak, personelin çalışma saatlerini düzenlemek ve takip etmek,
- 3) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
- 4) Başvuruları içeriklerine göre, belediyenin birimlerine, ESHOT Genel Müdürlüğüne, İZSU Genel Müdürlüğüne, Belediye Şirketlerine ve ilçe belediyelerine yönlendirmek,
- 5) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,
- 6) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,
- 7) Gerekli durumlarda vatandaşlarla çağrı merkezi sistemi üzerinden iletişime geçmek,
- 8) Çağrı merkezi ile ilgili günlük, haftalık, aylık, yıllık raporları hazırlamak ve sunmak,
- 9) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 10) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

b) Merkez 1 Telsiz Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Can ve mal kaybı riskinin yüksek olduğu ve anlık müdahale gerektiren durumlarda İzmir Büyükşehir Belediyesi birimleri ve iştirakleri, (Başkanlık, AKOM, İZUM, Trafik, Zabita, Tarım, Park ve Bahçeler, Fen İşleri, Atık Yönetimi, İtfaiye Dairesi Başkanlıkları ile İZSU, ESHOT gibi) ile Anlık Çözüm Uygulaması üzerinden, ilçe belediyeler ile teyitleşilen iletişim kanalları üzerinden iletişime geçerek ivedi şekilde başvurunun çözümlenmesini sağlamak
- 3) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak ve bilgi alışverişinde bulunmak, Gerekli durumlarda vatandaşlara geri dönüş yapmak, iletişime geçmek,
- 4) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın ve Halkla
İlişkiler Şube Başkanı

Prof. Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,

- 5) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

c) Santral Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Hafta içi mesai saatleri içinde kurumun santral numarasına (0232 293 12 00) kurum içinden ve dışından gelen aramaları cevaplamak, hemşehrimizi dinleyip konuyu anladıktan sonra durum bir talep, şikayet, öneri içeriyorsa kayıt altına alınması için Çağrı Merkezine yönlendirmek, bunun dışında kalan görüşme taleplerini ilgili birime veya kişilere aktarmak,
- 3) Kuruma gelen aramalarda konunun durumu ve önemine göre görüşülmek istenen birimlerin dâhili veya harici numaralarını iletmek,
- 4) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,
- 5) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
- 6) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 7) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

ç) Çağrı Merkezi Performans ve Kalite Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) ISO 18295-1 Çağrı Merkezi Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi için Kalite ve Raporlama Şefliği ve yönetim temsilcilerinin bilgisi dahilinde gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamak,
- 3) Kalite sistemini oluşturan dokümanların ve toplantı tutanaklarının tasnif vb. evrak süreçlerini takip etmek ve Yönetim Temsilcisine sunmak,
- 4) Çağrı merkezi personeline ait görüşme kayıtlarının belirli kalite kriterlerine göre analiz etmek, puanlamak, analiz sonuçlarını, aylık ve dönemsel performans raporlarını hazırlamak ve üst yönetime sunmak,
- 5) Hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, raporlamak, planlanan eğitimleri takip etmek, tutanaklarla kayıt altına almak ve dosyalamak,
- 6) Performans hedeflerine ulaşma düzeylerini takip etmek, Kalite standartlarının geliştirilmesine yönelik sürekli iyileştirme ve geliştirme yapmak, gerek görülmesi halinde, bireysel geri bildirim ve gelişim önerilerini ilgili personele iletmek, gelişme durumu takip etmek
- 7) Gerekli durumlarda tüm şeflik ve birimlerle koordinasyon içerisine çalışmak,
- 8) Yapılan tüm değerlendirme ve analizler de objektiflik ve şeffaflık ilkelerini gözeterek süreçleri gizlilik esasına göre yürütmek, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında çekilen raporları yöneticinin bilgisi dışında paylaşmamak, izinsiz şekilde hiçbir birim veya kuruma bilgi paylaşımında bulunmamak
- 9) ALO153 bünyesinde hizmet veren tüm hatlarda kalite ile ilgili standartların sağlanabilmesi için denetim, raporlama faaliyetleri yürütmek, gerekli durumlar eğitim vermek ve üst yönetimi bilgilendirmek,
- 10) Onay Ekibi ile çağrı merkezi tarafından sisteme kaydedilen başvuruların; gerekli imla kurallarına uyumunu, yazım hatalarını, doğru birimlere yönlendirilip yönlendirilmediğini kontrol etmek, onaylayarak ilgili birime yönlendirmek, uygun olmayan yönlendirmeleri reddederek başvuruyu alan personele gerekli düzeltmeleri yapması için iade etmek,
- 11) Başvurunun sonuçlanmasının ardından Anket Ekibi ile hemşehrimizle çağrı merkezimizde kullanılan sistem üzerinden telefonla iletişime geçerek gerekli anket çalışmasını yapmak ve anketi doldurmak,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylül Başar YILDIRIM
Başın ve Halkla
İlişkiler Birim Başkanı

Prof.Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 12) Anket çalışması esnasında hemşehriler tarafından iletilen talep ve şikayetleri HİM programına kaydetmek, Başvuruları içeriklerine göre, belediyenin birimlerine, ESHOT Genel Müdürlüğüne, İZSU Genel Müdürlüğüne, Belediye Şirketlerine ve ilçe belediyelerine yönlendirmek,
- 13) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,
- 14) Gerekli durumlarda talebi, yerinde gözlemlenmek ve kontrol etmek için BBYS, İş Takip Programı vb. sistem üzerinden yerinde tespit ekibine yönlendirmek,
- 15) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak, Gerekli durumlarda vatandaşlarla iletişime geçmek
- 16) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıllı kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı ve doğru bilgi verilmesi için başvuruyu doğru yere yönlendirmek, birimlerle irtibat kurmak,
- 17) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 18) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

Sosyal Medya Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 8- (1) Sosyal Medya Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Sosyal Medya Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Resmi tatil günleri de dâhil olmak üzere haftanın 7 günü 24 saat kesintisiz hizmet verilmesini sağlayarak, sosyal medya takip programı aracılığı ile aşağıdaki sayfa ve hesaplara gelen yorum ve mesajları incelemek,
 - @izmirbld [Twitter (X), Facebook, Instagram] yorum ve mesajlar
 - @izmirhim [Twitter (X), Facebook, Instagram] yorum ve mesajlar
 - @eshotgm [Twitter (X), Facebook, Instagram] yorum ve mesajlar
 - @izmartanzim [Twitter (X), Facebook, Instagram] yorum ve mesajlar
 - @tertemiz_izmir [Facebook, Instagram] yorum ve mesajlar
 - @izsugm [Twitter (X)] yorumlar
 - @izmirmetro [Twitter (X)] yorumlar
 - @uzunyalunkisasi | İZBAN [Twitter (X)] yorumlar
 - @izdeniz [Twitter (X)] yorumlar
 - @tramizmir [Twitter (X)] yorumlar
- 3) Başvuru niteliği taşıyan talep, şikâyet ve önerileri kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, ihtiyaca göre ilgili birim sorumlularından bilgi alarak veya akıllı kutusundan faydalanarak anlık cevaplamak,
- 4) İzmir Büyükşehir Belediyesi Whatsapp Hattı'na [0530 919 40 35] ulaşan hemşehrilerimizi canlı operatörlerle karşılamak; iletilen talep, şikâyet ve önerileri kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, anlık cevaplanması gerekenleri ilgili birim sorumlularından bilgi alarak veya akıllı kutusundan faydalanarak cevaplamak,
- 5) Can ve mal kaybı riskinin yüksek olduğu ve anlık müdahale gerektiren durumlarda İzmir Büyükşehir Belediyesi birimleri ve iştirakleri, (Başkanlık, AKOM, İZUM, Trafik, Zabıta, Tarım, Park ve Bahçeler, Fen İşleri, Atık Yönetimi, İtfaiye Dairesi Başkanlıkları ile İZSU, ESHOT gibi) ve ilçe belediyeler ile Anlık Çözüm Uygulaması üzerinden iletişime geçerek ivedi şekilde başvurunun çözülmesini sağlamak
- 6) İlçe belediyelerin sosyal medya birimleri ile sürekli iletişim halinde olup anlık çözüm gerektiren

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın ve Halkla
İlişkiler Şefi/Başkanı

Prof.Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- konularda hızlı aksiyon alınmasını sağlamak,
- 7) Etiketli olmayan güncel konu ya da etkinlikler ile ilgili öneri, talep ve şikayetlerin takip edilebilmesi için anahtar kelime üretip sosyal medya takip programına eklemek
 - 8) İzmir Büyükşehir Belediye Başkanının sosyal medya hesaplarından iletilen belediye hizmetlerine ilişkin yorumların üzerinden kayıt altına alınmasını sağlamak, takip etmek ve sonucundan bilgi vermek,
 - 9) Sosyal Medya Platformları üzerinden gelen mesajlara/yorumlara/paylaşımlara yönelik olarak doğru, güncel ve hızlı bilgilendirme yapmak,
 - 10) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,
 - 11) Sosyal Medya hesapları üzerinden yönlendirilen dilek, şikâyet ve önerileri düzenli olarak raporlayıp, üst yönetime bildirmek,
 - 12) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek ve başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
 - 13) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
 - 14) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

b)Onay Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Sosyal Medya üzerinden sisteme kaydedilen başvuruların; gerekli imla kontrollerini, yazım hatalarını, doğru birimlere yönlendirilip yönlendirilmediğini kontrol etmek, onaylayarak ilgili birime yönlendirmek, uygun olmayan yönlendirmeleri reddederek başvuruyu alan personele gerekli düzeltmeleri yapması için iade etmek,
- 3) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı ve doğru bilgi verilmesi için başvuruyu doğru yere yönlendirmek, birimlerle irtibat kurmak,
- 4) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları ilgili ilçeye sistem entegrasyonu mevcut ise entegrasyon üzerinden, mevcut değil ise EBYS sistemi üzerinden evrak oluşturarak yönlendirmek ve imzaya açmak,
- 5) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 6) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

Kalite Yönetim ve Raporlama Şefliği görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 9- (1) Kalite Yönetim ve Raporlama Şefliğinin görev, yetki ve sorumluluklarını şunlardır;

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevlerin yerine getirilmesi işlerini yürütmek,
- 2) Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi, ISO 18295-1 Çağrı Merkezi Yönetim Sistemi vb.) için gerekli proseslerin kurulması, uygulanması ve sürdürülmesi için yönetim temsilcilerinin bilgisi dahilinde gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamak,
- 3) Toplantı kararlarını ve sorumluluklarını takip ederek, uygunsuzlukların giderilip giderilmediği konularında Yönetim Temsilcisine rapor vermek,
- 4) Kalite hedeflerini ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca yürütülen Stratejik Yönetim Sistemi kapsamında Müdürlüğümüzün yıllık stratejik hedeflerini belirlemek, belirli aralıklarla değerlendirmek, hedefe gidişi takip etmek ve Yönetim Temsilcisine raporlamak,
- 5) Kalite sistemini oluşturan dokümanların ve toplantı tutanaklarının tasnif vb. evrak süreçlerini takip etmek ve Yönetim Temsilcisine sunmak,
- 6) Kalite Yönetim Sistemini oluşturan tüm dokümanları listelemek, bir nüshasını muhafaza etmek ve Yönetim Temsilcisine raporlamak,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Başın İyün ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof. Dr. Rınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 7) Eğitim ve Koordinasyon Birimi ile birlikte oluşturulan eğitim planını takip etmek ve Yönetim Temsilcisine raporlamak,
- 8) Kalite yönetim süreçleri hakkında hizmet standartlarınca ihtiyaç duyulması halinde personellere Eğitim ve Koordinasyon Birimi işbirliğinde gerekli eğitimi vermek/verilmesini sağlamak,
- 9) Yılda en az bir kez Üst Yönetim Temsilcisinin de bulunduğu, Risk Analizi, Paydaş Analizi ve Veri Analizi konularını içeren Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısı gerçekleştirmek ve raporlamak
- 10) İç ve dış paydaşların hemşehrilerimizden gelen başvuruların ilgili birimlere yönlendirilmesi, en kısa sürede doğru bilgilendirme yapılması ve yanıtlanması amacıyla başvuruların takibinin sürekliliğinin sağlanması için birimlerinde görevlendirilen Birim HİM Kullanıcıları bilgilerini takip etmek, görevlendirmelerde yetkilerin verilmesini sağlamak,
- 11) Düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyet çalışmalarının takibini yapmak Yönetim Temsilcisine rapor vermek,
- 12) Belediye Hizmetleri adına Müdürlüğün kalite standartlarını geliştirmek, sürdürülebilirliğini sağlamak,
- 13) Gerekli durumlarda tüm şeflik ve birimlerle koordinasyon içerisine çalışmak,
- 14) Yapılan tüm değerlendirme ve analizler de objektiflik ve şeffaflık ilkelerini gözeterek süreçleri gizlilik esasına göre yürütmek, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında çekilen raporları yöneticinin bilgisi dışında paylaşmamak, izinsiz şekilde hiçbir birim veya kuruma bilgi paylaşımında bulunmamak
- 15) Yürürlükteki Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Yönetmeliğine uygun olarak İç Tetkik Planı hazırlamak, gerçekleştirmek ve tetkik raporlarının takibini yapmak. Raporlardaki uygunsuzlukları izlemek ve kapatılması için çalışmak
- 16) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 17) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.
- 18) Müdürlüğün Performans ve Faaliyet Raporlarını, günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak hazırlamak, yönetime sunmak,
- 19) İç ve Dış Paydaşlar için yönetimce belirlenen periyotlarda rapor almak, analiz etmek, birim karneleri hazırlamak, birimlere yön verecek kriz raporları hazırlamak,
- 20) Yılda en az 1 kez önceden belirlenen durumları (Müdürlük performans, Başvuru Analizleri, Anket Sonuçları vb.) incelemeye yönelik Veri Analizi Raporu hazırlamak
- 21) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
- 22) Hemşehri Memnuniyet Anketinin yapılması için gerekli görüşmeleri sürdürmek,

İdari ve Mali İşler Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 10- (1) İdari ve Mali İşler Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Puantaj ve Personel Özlük İşleri Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevleri yerine getirmek,
- 2) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü personeli olan kadrolu işçi, memur, sözleşmeli personel, şirket personeli ile stajyer personelin özlük haklarının takibini yapmak,
- 3) Müdürlüğün tüm personelinin PDKS (Personel Devam Takip Sistemi) sistemi üzerinden puantajlarını yapmak ve takip etmek, düzenli şekilde raporlamak,
- 4) Yeni personelin iş başı işlemlerini yapmak,
- 5) Müdürlükte çalışan tüm personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, sendikal izin, rapor vb. izinlerini takip etmek,
- 6) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

b) İdari ve Mali İşler Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevleri yerine getirmek,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın Yayın ve Halkla
İlişkiler Birimi Başkanı

Prof. Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 2) Müdürlüğe ait her türlü ödeme evrakını hazırlamak, avans işlemlerini yapmak ve takibini yapmak,
- 3) Müdürlüğün ayniyat ve muhasebe işlemlerini yapmak ve onaya sunmak,
- 4) Müdürlüğün ihtiyacı olan bütçeyi yıllık olarak belirlemek ve tasarruflu kullanılmasını sağlamak, kesin hesabı yapmak,
- 5) Mal ve hizmet alımı ihtiyaçlarının belirlenmesi, ihale dosyası ile idari ve teknik şartnamelerinin hazırlanması, satın alma sürecinin takip edilmesi,
- 6) Alımı gerçekleşen mal ve hizmetlerin tahakkuk evraklarını hazırlamak, onaylanmak ve imzalanmak üzere Müdüre sunmak,
- 7) Stratejik planın hazırlanması ve yürütülmesi ile ilgili işlemlerin takibini yapmak ve onaya sunmak,
- 8) Şoför ve temizlik personelinin sevk ve idaresini yapmak, çalışma saatlerini belirlemek, çalışma planı hazırlamak,
- 9) Müdürlük hizmetinde bulunan araçların sevk ve idaresini sağlamak, çalışma planlarını hazırlamak,
- 10) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

c) Yazı İşleri ve Taşınır Mal Kayıt Birimi

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevleri yerine getirmek,
- 2) Kurum, kuruluş ve vatandaşlar ile Belediyemize bağlı birimlerden gelen istek, şikâyet, dilekçe ve yazışmaların evrak kaydını yaparak evrakın müdürlük içinde oluşan her türlü hareketini kayıtlı olarak takip etmek ve arşivlemek,
- 3) Taşınır Mal Yönetmeliği gereği personele verilen demirbaş malzemelerin kayıt ve zimmet iş ve işlemlerini yapmak, sayımını yapmak,
- 4) Müdürlükte kullanılmakta olan demirbaş malzemelere ait düzenlenen taşınır mal kayıt ve zimmet evraklarını düzenlemek ve gerektiğinde ilgili birimlere göndermek,
- 5) Taşınır Mal Yönetmeliği çerçevesinde Müdürlükte bulunan demirbaş kayıtlı araç ve gereçlerin korunması ve kullanım kılavuzlarına uygun kullanılmaları ile tüketim malzemeleri sınıfına giren malzemelerin temini ve tasarruflu kullanımına yönelik koşulları sağlamak,
- 6) Ekonomik ömrü biten demirbaşların iadesi, düşümü ve bozulan demirbaşların tamiri işlerinin takibi ve sonuçlandırılması işlerini yürütmek, ayniyat kayıtlarını tutmak,
- 7) Birim içi, iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

CİMER ve Bilgi Edinme Biriminin görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 11- (1) CİMER ve Bilgi Edinme Biriminin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- 1) Daire Başkanına, Müdüre ve Birim Şefine bağlı olarak, bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ilgili maddelerinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görevleri yerine getirmek,
- 2) 09/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik çerçevesinde bilgi ve belgeye erişilmesi işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak,
- 3) 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi doğrultusunda uygulanmaya başlayan (BİMER) ve 9 Temmuz 2018 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Hükümet sistemine resmen geçişle birlikte CİMER adını alan sisteme gelen talep ve şikayetleri ilgili birimlere yönlendirerek yasal süresi içerisinde cevaplarının talep/şikayette bulunan vatandaşa dönmesini sağlamak,
- 4) Faaliyet alanlarıyla ilgili Belediyemiz birimleri ve diğer kamu kurumları ile gerekli yazışmaları yapmak ve koordinasyon sağlamak,
- 5) CİMER uygulamasının kullanımına yönelik tüm kullanıcı personele gerektiğinde yazılı ve sözlü bilgilendirme yapmak, yetkilendirmeleri sağlamak ve eğitim vermek,
- 6) Halkla ilişkiler faaliyetlerine gerekli desteği vermek,
- 7) Biriminin aylık ve yıllık faaliyet raporlarının hazırlanmasını sağlamak, performans süreçlerini takip etmek ve hedefleri kontrol ederek üstlerine bu konular hakkında bilgi vermek,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Başın Yalın ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof. Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

Halkla İlişkiler Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 12- (1) Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- 1) Belediye Başkanına, Daire Başkanına bağlı olarak, bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler ile teşkilat şeması çerçevesinde; ilgili maddesinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile Daire Başkanlığı Makamının emir ve direktifleri doğrultusunda verilen görev ve yetkilerin kullanılmasından sorumludur,
- 2) Büyükşehir Belediyesi Teşkilat Yönetmeliği ile bu yönergede belirtilen görevlerin yerine getirilmesinde öncelikle Daire Başkanına karşı birinci derecede sorumludur,
- 3) Müdür, Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü yönetiminde tam yetki ve sorumlu olan kişidir. Müdürlük bünyesinde görevli tüm personelin amiridir.
- 4) İlgili mevzuatta tanımlanmış görevler ile birlikte bu yönergede belirtilen görevlerin mevzuata uygun olarak yürütülmesinde birinci derecede sorumludur,
- 5) 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile İş Kanunu ve diğer mevzuat kapsamında personel özlük hakları ile ilgili (sosyal hakları, izin, terfi, disiplin cezası vb.) yetkisi dâhilindeki işlemleri yürüterek personelin düzenli işe gidiş gelişini takip eder,
- 6) Müdürlükte çalışan tüm personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, rapor vb. izinlerini imzalar.
- 7) Müdürlüğe iletilen evrakın, bağlı birimler ve personel arasında dağılımını sağlar kontrolünü yapar,
- 8) Müdürlükte görev yapan personelin denetlenmesi ile kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamak.
- 9) Müdürlüğe bağlı birimler arasında, uyumlu ve koordineli çalışmayı sağlar,
- 10) Müdürlüğün görev alanına giren konularla ilgili mevzuatı takip ederek, personeli bilgilendirir,
- 11) Müdürlüğü ilgilendiren konulardaki toplantılara katılır gerekli durumlarda toplantı, sunum ve etkinlikler düzenler, Başkanlık makamına sunulmak üzere raporlar hazırlar,
- 12) Müdürlüğünü temsilen Daire Başkanının uygun gördüğü toplantılara katılır,
- 13) Diğer Şube Müdürlükleri ile ortak yürütülen işlerde gerekli koordinasyonun ve sağlıklı bilgi alışverişinin yürütülmesini sağlar,
- 14) Müdürlüğün faaliyet raporu, bütçe, iç kontrol, stratejik plan ve performans programı çalışmalarını yaparak ve süreci yürütür,
- 15) Hemşehri İletişim Merkezi (HİM) programından haftalık ve aylık raporlar alır ve üst makamlara sunar,
- 16) Müdürlüğün görevlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi için gerekli çalışma programlarını düzenler ve personellerin görev dağılımını sağlar,
- 17) Gerçekleştirme Görevlisi olarak ilgili mevzuatta belirlenen iş ve işlemleri gerçekleştirir,
- 18) Müdürlüğe ulaşan evrakın sevkini sağlar, hazırlanan yazışmaları denetler, yönlendirir ve onaylar,
- 19) Müdürlüğe gelen-giden evrakın kayda alınarak gelen-giden evrak defterinde izlenmesi ve tüm yazışmaların birer suretini konularına göre standart dosya planına göre arşivlenmesini sağlar,
- 20) İç ve Dış denetimler sırasında, denetim elemanlarına istenilen bilgi ve belgeleri sunar, gereken yardımı ve kolaylığı sağlar,
- 21) İç kontrol düzenlemelerine uygun olarak gerçekleştirilen iç kontrol güvence beyanını ve birim faaliyet raporlarını hazırlar,
- 22) Müdürlük demirbaşında kayıtlı taşınırların, yönetmeliğe uygun şekilde sayım, kayıt, takip ve kontrol işlemlerinin yapılmasını sağlar; uygun kullanılması, korunması, bakımı ile ilgili gerekli önlemleri alır ve takip eder,
- 23) Stratejik plan ve performans programlarında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlar,
- 24) Müdürlüğün faaliyet konularıyla ilgili olup Belediye meclisinde görüşülmesi gereken konularda, ilgili teklifin meclis gündemine alınmak üzere meclis toplantı gününden bir hafta önce Başkanlık Makamının onayı ile Meclis Şube Müdürlüğüne bildirir,
- 25) Müdürlüğün faaliyetlerinin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan mal ve hizmetlerin, tabi olunan ihale mevzuatı çerçevesinde satın alınması veya kiralanması, birime ait mal ve malzemelerin giriş-çıkış ile muhafaza işlemlerinin yapılmasını ve hurdaya çıkan malzemelerin düşüm evrakını hazırlayıp bunlara ilişkin ayniyat kayıtlarının tutulmasını sağlar,
- 26) Müdürlüğünde çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarını belirler ve gerektiğinde yazılı hale getirilmesini sağlar,
- 27) Müdürlüğünün iş ve işlemlerine ilişkin iş akış şemalarının hazırlanmasını sağlar, bu dokümanlardaki

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın Yayıncı ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof.Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 27) Müdürlüğünün iş ve işlemlerine ilişkin iş akış şemalarının hazırlanmasını sağlar, bu dokümanlardaki değişiklikleri yaparak, ilgililere iletir,
- 28) Personelin gelişimi açısından, eğitim faaliyetlerinin personel ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenmesi için girişimlerde bulunur,
- 29) Personele mevzuatta ön görülen ödül, takdirname ve disipline verme yetkisine haiz kişidir. Ayrıca verimsiz ve uyumsuzluk gösteren personelin yer değişikliği işlemlerini başkanlık oluru ile sağlar,

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Birim Şeflerinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 13- (1) Şeflerin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- 1) Daire Başkanı ve Müdüre bağlı olarak bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde; ilgili maddesinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görev ve yetkilerin kullanılmasından sorumludur,
- 2) Birim personelinin uyum içinde ve verimli çalışmasını sağlar, bunun için gerekli tedbirleri alır,
- 3) Birimde bulunan personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, rapor vb. izinlerinin takibini yapar, paraflayarak Müdürün imzasına sunar,
- 4) Birim hizmetlerinin daha hızlı, sağlıklı ve etkin yürütülebilmesi için gerek duyulması halinde birim içerisinde Müdürün bilgisi dahilinde çalışma düzenine ilişkin değişiklikler yapar ve Müdürünün onayına sunar,
- 5) Müdür tarafından birimine havale edilen resmi yazı ve/veya eki işlemlerini dosyaları, gereği yapılmak üzere uygun gördüğü personele havale eder, takibini yapar,
- 6) Personelce hazırlanan üst yazıyı, içerik ve yazışma kuralları yönünden kontrol ederek uygun hale getirilmesini sağlamak ve paraflayıp Müdürlük Makamına sunmak,
- 7) Personelin düzenli işe gelişi ve gidişini takip eder, çalışanların performans değerlendirmelerini yapar ve Müdürüne sunar,
- 8) Evrak Kayıt-HİM-Bilgi Edinme-CİMER programı üzerinden birimlere gönderilen başvuruların zamanında cevaplanması için belirli aralıklarla rapor hazırlamak ve birimlere uyarı yazıları yönlendirmek,
- 9) HİM-Bilgi Edinme-CİMER programlarından haftalık ve aylık raporlar alıp Müdürlük makamına sunmak,
- 10) Diğer birimler ile ortak yürütülen işlerde gerekli koordinasyonu ve bilgi paylaşımını sağlamak,
- 11) Birim hizmetleri çerçevesinde Müdürlükte kullanılacak büro makine, teçhizat, mobilya vb. malzemelerini tespit ederek talep yazılarını hazırlamak,
- 12) Çalışmaların koordineli ve hızlı yürütülebilmesi için, birimince üretilen tüm bilgi-belgelerin düzenli olarak arşivlenmesini sağlamak,
- 13) Müdürlükte kullanılan demirbaşların kayıtlı donanımların korunmasını sağlamak, bakımı ile ilgili gerekli önlemleri almak, bunların kullanma kılavuzuna uygun kullanılmasını takip etmek,
- 14) Bağlı bulunduğu amirin verdiği benzer görevleri yerine getirir.

Birim Sorumlusu/ Vardiya Amiri / Birim Amiri görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 14- (1) Birim Sorumlusu/ Vardiya Amiri / Birim Amiri görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- 1) Daire Başkanı, Müdür ve Birim Şefine bağlı olarak bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde; ilgili maddesinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görev ve yetkilerin kullanılmasından sorumludur,
- 2) Birim personelinin uyum içinde ve verimli çalışmasını sağlar, bunun için gerekli tedbirleri alır,
- 3) Birim Sorumluları, Müdürlüğe bağlı tüm şefliklerle koordineli çalışır, bağlı bulunduğu amirin verdiği görevleri yerine getirir,
- 4) Birimde bulunan personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, rapor vb. izinlerinin takibini yapar, paraflayarak Şefin veya Müdürün imzasına sunar, Müdür tarafından birimine havale edilen resmi yazı ve/veya eki işlemlerini dosyaları, gereği yapılmak üzere uygun gördüğü personele havale eder, takibini yapar,
- 5) Personel tarafından hazırlanan ve uygun görülen resmi yazıları, ilgili mevzuatlar çerçevesinde, içerik ve yazışma kuralları yönünden kontrol ederek uygun hale getirilmesini sağlar ve parafe edip şefin veya Müdürün imzasına sunar,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın Yayın ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof. Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 6) Personelin düzenli işe geliş ve gidişini, çalışma saatlerini, molalarını, takip eder, çalışanların performans değerlendirmelerini yapar, şefine veya Müdüre sunar,
- 7) HİM Bünyesinde kullanılan tüm programlardan gibi kullanılan programlardan belirli periyotlarla haftalık ve aylık raporlar alır, analizini yapar,
- 8) Diğer birimler ile ortak yürütülen işlerde gerekli koordinasyonu ve bilgi paylaşımını sağlar, gerekli yazışmaları yapar,
- 9) Birim hizmetleri çerçevesinde Müdürlükte kullanılacak büro makine, teçhizat, mobilya vb. malzemelerini tespit ederek talep yazılarını hazırlar,
- 10) Çalışmaların koordineli ve hızlı yürütülebilmesi için, birimince üretilen tüm bilgi-belgelerin düzenli olarak arşivlenmesini sağlar,
- 11) Çalışanların kendilerine atanan görevleri anlamalarını sağlar, Çalışan verimliliğini izler ve yapıcı geri bildirimde bulunur, Yeni çalışanların oryantasyonlarını gerçekleştirir, uyumunu sağlar,
- 12) Müdürlükte kullanılan demirbaşların kayıtlı donanımların korunmasını sağlar, bakımı ile ilgili gerekli önlemleri alır, bunların kullanma kılavuzuna uygun kullanılmasını takip eder.
- 13) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanı olan, Akıl Kutusunun aktif kullanılmasını sağlar, Akıl Kutusu içinde yer alan eksikliklerin tamamlanmasını sağlar.

Müdürlük Personelinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 15 - (1) Müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- 1) Daire Başkanı, Müdür ve Birim Şefi, Birim Sorumlusuna bağlı olarak bu yönergenin 2. Maddesinde belirtilen kanun ve yönetmelikler çerçevesinde; ilgili maddesinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile sıralı amirlerin talimatları doğrultusunda verilen görev ve yetkilerin kullanılmasından sorumludur,
- 2) Birim Şefi/Birim Sorumlusu tarafından kendisine havale edilen resmi yazıya cevaben konuyu araştırır, gerekli incelemeleri yapar içerik ve yazışma kuralları yönünden uygun bir şekilde yazıyı oluşturur ve parafılayıp Birim Şefine sunar,
- 3) Birim Şefi/Birim sorumlusu tarafından havale edilen resmi yazı nedeniyle işlem dosyası hazırlanması ve onaylanması gerektiğinde ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde işlemleri yürüterek dosyayı hazırlayıp, onaylayıp üst yazı ekinde Birim Şefine sunar,
- 4) Vatandaşlardan gelen başvuruları (şahsen, E-posta, Web, HİM, CİMER, Bilgi Edinme, Mobil, Sosyal Medya Hesapları, WhatsApp, Telefon vb) Hemşehri İletişim Merkezi Programı ve kullanımına açılmış diğer programlar üzerinden kayıt altına alarak ilgili birime yönlendirir, Can ve mal kaybı riski taşıyan başvuruları "Anlık Çözüm Programı" üzerinden kayıt altına alınarak ilgili birimlere anlık olarak iletir Birimlerden gelen cevapları kontrol ederek, düzenler ve başvuru sahibine (SMS, e-posta, telefon ve posta yoluyla) bilgi verir,
- 5) Müdürlük demirbaşında kayıtlı veya kendisine zimmetli olan demirbaşları korur, özenli bir şekilde kullanma kılavuzuna uygun kullanır,
- 6) Belediye hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için ilgili birimlerdeki personellerle etkili iletişim kurar,
- 7) Müdürlük arşivini özenli kullanarak, düzenli hale gelmesine katkıda bulunur,
- 8) Mesai saatlerine riayet ederek, hastalık, rapor gibi durumlarda Takım Liderine/Şefine bilgi verir, İdari ve Mali İşler Şefliğine gerekli belgeleri sunar,
- 9) Bağlı bulunduğu amirin verdiği benzer görevleri yerine getirir,
- 10) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizliliği olan ve/veya gizlenmesi gereken başvurularda gerekli önlemleri alarak, ilgili birime sicil bilgilerini gizleyerek yönlendirir, yöneticisinin bilgisi dışında kimseyle paylaşmaz,
- 11) Hemşehri Sicili oluştururken başvuru sahiplerine ait kişisel bilgilerin eksiksiz ve doğru olarak kaydedilmesine dikkat eder,
- 12) Başvuru sahibi adına mükerrer hemşehri sicil kaydı ve mükerrer başvuru oluşturmaz,
- 13) Hemşehri sicillerinin güncelliğini kontrol eder ve ihtiyaç durumunda güncelleme yapar,
- 14) Müdürlük personelleri görevlendirildikleri takdirde farklı birimlerde, tüm etkinlik, organizasyon ve faaliyetlerde görev alabilir,
- 15) Kendisine verilen görev çerçevesinde özenli ve dikkatli şekilde birim yönlendirmelerini ve sonuçlandırmaları hatasız yapmaya çalışır,
- 16) Bağlı bulunduğu müdürlük bütçesinin etkin ve verimli kullanılması için verilen görevleri tam ve eksiksiz olarak yerine getirir,

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın Yayıncılık ve Halkla
İlişkiler Birim Başkanı

Prof.Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

- 17) İşlerin tam, eksiksiz ve zamanında yapılabilmesi için verilen görevleri yerine getirir,
- 18) Yasa ve Yönetmeliklerde kendine verilmiş olan görevlerin mevzuata uygun yürütülmesinden Şef ve Müdürlere karşı sorumludur.
- 19) Daire Başkanı, Şube Müdürleri ve Şefleri tarafından verilen emir ve talimatları yerine getirir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çalışma Usul ve Esasları

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün çalışma usul ve esasları

MADDE 16- (1) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün çalışma usul ve esasları şunlardır;

- a) Vatandaşlara güler yüzlü, misafirperver, çözüm odaklı hizmet anlayışla, Belediyemiz ile vatandaş arasında köprü oluşturarak, hızlı ve güvenilir iletişim kurmak. Bu kapsamda Hemşehrilerimiz tarafından tüm iletişim kanallarımız üzerinden gelen talep, şikâyet ve önerileri; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Yönetmeliği, Belediyemiz Hizmet Standartları, ISO 10002 Hemşehri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 18295-1 Çağrı Merkezi Yönetim Sistemi kalite standartları gereği kayıt altına alarak, başvuruyu incelemek, ilgili birime yönlendirmek, takibini yapmak, birimler tarafından sonuçlanan uygun cevapları hemşehrilerimize bildirmek, uygun görülmeyen cevapların düzeltilmesi için birimlere iade etmek, birimler tarafından uygun görülmeyen, birimin sorumluluk alanı dışında olan başvuruların en geç 3 gün içinde, hızlı aksiyon alınarak olumlu cevaplanabilen başvuruların en geç 7 gün içinde, inceleme ve işlem gerektiren başvuruların ise en geç 30 gün içinde cevaplanması, bu sürede cevaplanamayan projelik işleri kapsayan başvurular için uygun gerekçeyle termin tarihi girilerek "Programa Alındı" kodu ile birimler tarafından işlem yapılmasını sağlamak ve yapılan işleri kontrol etmek,
- b) Bu Yönergenin Dayanak başlıklı 2nci Maddesinde yer alan Kanun ve Yönetmelik hükümlerine göre ve Resmi Yazışmalarda Uyulacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğe uygun, Dilekçe Kanunu, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Hemşehri Şikayet ve Memnuniyet Yönetimi kapsamında birimlerle koordinasyon içinde konularına göre belirlenen süreler içerisinde iş ve işlemler sonuçlandırılır,
- c) Üst Yönetim tarafından verilen talimatları yerine getirir, Belediye Meclisi ve encümenin kararlarını uygular,
- d) Müdürlük görev tanımına giren konulardaki görev sorumluluklarını yerine getirir,
- e) Müdürlüğün görev alanlarına giren konulara ilişkin görevlendirmeler Müdür tarafından yapılır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kalkan yönerge

MADDE 17- (1) Bu Yönerge, yürürlüğe girdiği tarihten itibaren, bundan önceki Yönerge yürürlükten kalkmış olur.

Yürürlük

MADDE 18- (1) Bu Yönerge Üst Yönetici tarafından onaylandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 19- (1) Bu Yönergenin hükümlerini Üst Yönetici adına Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanı yürütür.

Melis KURT
Halkla İlişkiler
Şube Müdürü V.

Eylem Başar YILDIRIM
Basın Yayın ve Halkla
İlişkiler Dairesi Başkanı

Prof.Dr. Pınar OKYAY
Genel Sekreter Yardımcısı

OLUR

Zeki YILDIRIM
Genel Sekreter