

T.C.
ORDU BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI
HAKKINDA YÖNETMELİK

Meclis Karar Numarası : 2017/188
Meclis Karar Tarihi : 10.08.2017
Yürürlüğe Girdiği Tarih : 14.08.2017

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç Kapsam ve Tanımlar

Amaç

Madde 1 - Bu Yönetmeliğin amacı; Ordu Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün hizmet, faaliyet, kuruluş, görev, yetki ve çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- Bu yönetmelik; Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerin düzenlenmesi ve yürütülmesine ilişkin tüm hizmet, faaliyet ve çalışmaları kapsar.

Tanımlar

MADDE 3- Bu Yönetmelikte adı geçen;

- (1) Başkan: Ordu Büyükşehir Belediye Başkanını,
- (2) Belediye/Kurum: Ordu Büyükşehir Belediyesini,
- (3) Belediye Meclisi: Ordu Büyükşehir Belediye Meclisini,
- (4) Başkanlık: Ordu Büyükşehir Belediye Başkanlığını,
- (5) Encümen: Ordu Büyükşehir Belediye Encümenini,
- (6) Üst Yönetim: Ordu Büyükşehir Belediye Başkanını, Genel Sekreter ve Genel Sekreter

Yardımcılarını,

(7) Genel Sekreter: Ordu Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreterini,

(8) Şube Müdürlüğü: Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünü

(9) Şube Müdürü: Halkla İlişkiler Şube Müdürünü

(10) Personel: Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünde çalışan tüm memur, kadrolu işçi, taşeron personel, teknik ve idari personel, çalışanların tümü,

(11) Yönetmelik: Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliğini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Yasal Dayanak – Bağlılık- -Teşkilat Yapısı

Yasal Dayanak

MADDE 4- Bu Yönetmelik; 10/01/2014 tarihli ve 28968 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “ Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmeliğin 12. Maddesi” gereği ve 5216 sayılı sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun 21.maddesi ve 5393 sayılı Belediye Kanununun 48. Maddesine ve Ordu Büyükşehir Belediyesi Meclisinin 11.05.2017 tarih ve 2017/122 nolu kararı ve 657 sayılı Devlet Memurları kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve yürürlükte olan diğer mevzuatlara dayanılarak hazırlanmıştır.

Bağlılık

Madde 5- Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü doğrudan Belediye Başkanına bağlıdır.

Teşkilat Yapısı

Madde 6- (1) Müdürlük başkan tarafından atanan bir şube müdürü ile ona bağlı aşağıdaki şemada yazılı olan birimlerden oluşur.



(2) Müdürlük görev ve faaliyetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde yerine getirebilmesi için gerekli görülmesi halinde; Belediye Başkanının onayı ile personel sayısı arttırılabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Müdürlüğün Görev Yetki Ve Sorumlulukları

Madde 7 – Halka İlişkiler Müdürlüğü,

- (1) Belediyemizce yürütülen iş ve işlemlerle konusunda İletişim Merkezine bilgi almak, başvuru yapmak vb. sebeplerle gelen vatandaşların sorunlarının hızlı ve tam olarak çözülmesi için başvuruların konularına göre değerlendirilmesini ve gelen taleplerin ilgili daire başkanlığı ile görüşülerek en kısa sürede sonuçlandırılmasını sağlamak.
- (2) Belediyemiz ana hizmet binasında bulunan Çağrı Merkezine ve www.ordu.bel.tr adresi üzerinden gelen şikâyet ve talep mahiyetinde olan e-posta ve çağrılar ile önerileri kaydederek çözülmesi için ilgili birim ya da daire başkanlıklarına ileterek süreci takip ederek sonuçlandırılmasını sağlamak.
- (3) Daire Başkanlıklarının işleyişleri ile ilgili yeni düzenlemeleri takip etmek ve verilen hizmetleri bu doğrultuda güncellemek.
- (4) İlimizde yaşayan vatandaşlarımızın Belediye ile arasında doğrudan ve kolaylıkla iletişim kurmasını sağlamak.
- (5) Beyaz Masa ve Çağrı Merkezi aracılığı ile yapılması zorunlu olan durumların en hızlı ve doğru bir şekilde yapılmasını sağlamak.
- (6) Gelen taleplerden yerine getirilen ve yerine getirilmeyenlerin gerekçesini takip etmek.
- (7) Çağrı merkezine gelen başvuruların haftalık ve aylık raporlarını hazırlamak.
- (8) İletişim merkezine şahsen müracaat eden vatandaşlarımızın şikâyet, talep ve önerilerini konusuna göre kayıt altına alarak haftalık ve aylık olarak raporlamak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Halkla İlişkiler Şube Müdürünün Görev Yetki ve Sorumlulukları

Madde 8- Halka İlişkiler Şube Müdürü,

- (1) Müdürlüğün görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yürütülerek gerekli çalışma programlarını düzenlemek.
- (2) İç ve Dış Denetimler sırasında denetim elemanlarına istenilen bilgi ve belgeleri sunmak, gereken kolaylığı ve yardımı sağlamak.
- (3) Birim ile ilgili stratejik plan ve performans programlarında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- (4) Müdürlüğün faaliyet konuları ile ilgili Belediye Meclisinde görüşülmesi gereken konularda, ilgili teklifin meclis gündemine alınması için meclis toplantı gününden önce Başkanın onayı ile Meclis ve Encümen Şube Müdürlüğüne göndermek.
- (5) Belediyenin izlediği hedefler doğrultusunda birim faaliyet raporunu hazırlanmak.
- (6) Birimde mevcut olan taşınırın, yönetmeliğe uygun bir şekilde kayıt altına almak, sayım, takip ve kontrol sistemlerini sağlamak.
- (7) Müdürlüğün faaliyetlerinde ihtiyaç duyulan ve duyulacak olan mal ve hizmetlerin tabi olunan ihale mevzuatı çerçevesinde satın almak, kiralanmak ve giriş-çıkış işlemlerini yapmak.
- (8) Diğer birimlerle yürütülen iş ve projelerde gerekli koordinasyonunu ve sağlıklı bilgi alışverişini sağlamak.
- (9) Personelin yıllık iznini, mazeret iznini ve raporlarını ilgi birimlere aktarmak.
- (10) Başkan ve üst yönetim tarafından istenilen raporları hazırlamak bilgi ve dokümanları vermek.
- (11) Müdürlük faaliyetlerini ilgilendiren mevzuatı takip etmek.
- (12) Birim personelinin görev ve iş tanımlarını tebliğ ederek, iş bölümünü ve koordinasyonunu sağlamak.
- (13) Birim ile ilgili günlük işlerin takibi ile ay sonu ve yılsonu işlemlerinin zamanında, eksiksiz, yasal mevzuata uygun olarak yaptırılması ve gönderilmesi gereken hesap raporlarının ilgili makam ve kurumlara göndermek.
- (14) Müdürlük tarafından sunulan hizmetlerle ilgili birim çalışanları ile toplantılar düzenlemek.

- (15) Müdürlük tarafından tutulan kayıtların muhafaza edilmesini sağlamak.
- (16) Halkla İlişkiler Şube Müdürü 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve diğer Belediye Mevzuatının kendisine yüklediği görev ve yetkilerin yerinde ve zamanında kullanılmasından bu yönetmelikte yer almayan hususlarla ilgili Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nce yapılması gereken diğer görevleri yürürlükte ki mevzuata uygun Şekilde gerçekleŐtirmekle yükümlü ve sorumludur.

BEŐİNCİ BÖLÜM

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünde alıŐan Personelin Görev ve Sorumlulukları

DanıŐma Personelinin Görev ve Sorumlulukları

Madde 9- DanıŐma Personeli aşağıda ki görev ve sorumlulukları yerine getirmektedir.

- (1) Belediyeye gelen vatandaşlarımızın danıŐma masasında karŐılanarak başvuru taleplerine göre ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlamak.
- (2) Belediyeye gelen vatandaŐlarımızı güler yüzle karŐılamak, düzgün ve anlaşılır ifadeler ile onları yönlendirmek, Belediyede ki iŐlerini en kısa ve kolay Şekilde halletmeleri için gereken itinaıyı göstermek.
- (3) Belediyemize gelen engelli ve yaşlı vatandaşlarımıza refakat ederek iş ve iŐlemlerinde yardımcı olmak.
- (4) Belediyemizi ziyarete gelen her vatandaŐın kaydını alıp ziyaretçi kartı verilerek gitmek istediği birime ilgisine göre refakat etmek.
- (5) Yaptığı iş ve işlemlerde ilgili kayıtları uygun koşullarda tasnif etmek ihtiyaç duyulması halinde erişilebilir olmasını sağlamak.
- (6) Şube Müdürü ve çalıŐtıęı birim yetkilisince verilen görevleri yerine getirmek.
- (7) Biriminde yürütülmekte olan iş ve işlemler hakkında bilgilerin izinsiz olarak kurum dışında paylaşılması, gizli olmasa bile evrak ve işlemlerin sonuçlarına ait bilgi verilmesi ve açıklamalarda bulunmamak.
- (8) Görevini yerine getirirken kullandığı araç gereç ve ekipmanı uygun Şekilde kullanmak, korumak, bir sonraki kullanım için sürekli hazır bulundurmak.
- (9) Müdürlüğün iş ve işlemlerini usulüne uygun olarak tam ve zamanında yapmak, kendisine verilen görevleri gereğini yerine getirmek, yetkilerini zamanında, gereğince kullanmak ve kendisine tebliğ edilen görevleri yerine getirmek.

Beyaz Masa Personelinin Görev ve Sorumlulukları

Madde 10- Beyaz Masa personeli aşağıda ki görev ve sorumlulukları yerine getirmektedir.

- (1) Vatandaşların talep ve şikâyetleriyle ilgili Belediyemiz web adresinden alınan başvuruları tetkik ederek, konularına göre ilgili birimlere göndermek.
- (2) Başvuru sürecini takip ederek süreci içerisinde başvuru sahibine bildirmek.
- (3) Belediyemize başvuran vatandaşlarımızın sözlü isteklerini dinleyerek talep oluşturmak veya ilgili birime yönlendirmek.
- (4) Talep edilmesi durumunda, dilekçe yazılması konusunda vatandaşlara yardımcı olmak.
- (5) Engelli, yaşlı, okur-yazar olmayan vatandaşlarımıza müracaatları esnasında refakat etmek.
- (6) Yaptığı iş ve işlemlerde ilgili kayıtları uygun koşullarda tasnif etmek ihtiyaç duyulması halinde erişilebilir olmasını sağlamak.
- (7) Şube Müdürü ve birim yetkilisince verilen görevleri yerine getirmek.
- (8) Daire Başkanlıklarının yapmış oldukları hizmetleri ve güncellenen görev tanımlarını takip etmek ve kurum içi eğitimlere katılmak.
- (9) Biriminde yürütülmekte olan iş ve işlemler hakkında bilgilerin izinsiz olarak kurum dışında paylaşılması, gizli olmasa bile evrak ve işlemlerin sonuçlarına ait bilgi vermemek ve açıklamalarda bulunmamak.
- (10) Görevini yerine getirirken kullandığı araç gereç ve ekipmanı uygun şekilde kullanmak, korumak, bir sonraki kullanım için sürekli hazır bulundurmak.
- (11) Müdürlüğün iş ve işlemlerini usulüne uygun olarak tam ve zamanında yapmak, kendisine verilen görevleri gereğini yerine getirmek, yetkilerini zamanında, gereğince kullanmak ve kendisine tebliğ edilen görevleri yerine getirmek.

Çağrı Merkezi Personelinin Görev ve Sorumlulukları

Madde 11- Çağrı Merkezi Personeli aşağıda ki görev ve sorumlulukları yerine getirmektedir.

- (1) Belediyemiz 444 1 052 çağrı merkezine gelen talep, şikâyet ve öneri aramalarını talebe dönüştürerek ilgili birimlere yazılı olarak t aktarıp belirlenen süre sonunda talep sahibine geri dönüş yapmak.
- (2) 444 1 052 no lu telefona yapılan tüm aramaları kayıt altında tutmak.
- (3) Günlük ve haftalık olarak yapılan aramaları sayısal olarak raporlayıp birim amirine vermek.

- (4) Çağrı merkezi numarası dışında Belediyemize yapılan kurum içi ve kurum dışı aramalarını ilgili birimlere aktarmak.
- (5) Görevini yerine getirirken kullandığı araç gereç ve ekipmanı uygun şekilde kullanmak, korumak, bir sonraki kullanım için sürekli hazır bulundurmak.
- (6) Biriminde yürütülmekte olan iş ve işlemler hakkında bilgilerin izinsiz olarak kurum dışında paylaşılması, gizli olmasa bile evrak ve işlemlerin sonuçlarına ait bilgi verilmemesi ve açıklamalarda bulunmamak.
- (7) Daire Başkanlıklarının yapmış oldukları hizmetleri ve güncellenen görev tanımlarını takip etmek ve kurum içi eğitimlere katılmak.
- (8) Müdürlüğün iş ve işlemlerinin usulüne uygun olarak tam ve zamanında yapılmasından, kendisine verilen görevlerin gereği gibi getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından ve kendisine tebliğ edilen görevlerin yerine getirilmesinden sorumludur.

ALTINCI BÖLÜM

Son Hükümler

Yönetmelikte yer almayan hususlar

Madde 12- (1) İşbu Yönetmelikteki yer almayan hususlar da yürürlükte ki 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ile diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

Madde 13- (1) Bu Yönetmelik hükümleri, Büyükşehir Belediye Meclisinin kabulü ve belediyenin (www.ordu.bel.tr) web sitesinde yayımlanması ile yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 14- (1) Ordu Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.

Şenol DAĞLIOĞLU

Halkla İlişkiler Şube Müdürü