

T.C.
KARŞIYAKA BELEDİYESİ
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ

GÖREV TANIMI

Belediyemiz ile Karşıyaka halkı arasındaki iletişimin sağlıklı ve etkili bir şekilde yürütülmesini sağlayarak vatandaşlarımızın belediye hizmetlerinden yararlanması ve beklentilerinin karşılanması yönünde çalışmalar yapmaktır.

FAALİYET ALANI

MÜDÜRLÜK OFİSİ

- Müdürlüğe bağlı birimlerin kurum içi diğer müdürlükler ile işlemlerindeki iletişimin sağlanması, gerekli tüm sekreteryaya görevlerinin yürütülmesi,
- Müdürlük bünyesinde gerçekleştirilen hizmet ve faaliyetlere ilişkin satın alma işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Evrak yönetiminin sağlanması,
- Taşınır kayıt ve kontrol işlemlerinin takip edilmesi,
- Müdürlük bünyesinde görevli personellerin puantaj işlemleri ile izinli ve raporlu personellerin belgelerinin takibinin sağlanması,
- Vatandaşlar tarafından CİMER'e (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) yapılan ve Belediyeyi konu alan başvuruların ilgili birimlere havale edilmesi, verilen yanıtların CİMER'e iletilmesi ve raporların alınarak merkezden denetlenebilmesinin bir otomasyon sistemi içerisinde yürütülmesinin sağlanması,
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında vatandaşlarımızın taleplerinin yerine getirilmesi,
- Açık Kapı Sistemi aracılığı ile vatandaşlardan gelen istek, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere aktarılmasının sağlanması,
- Belediyemizin yurt içi ve yurt dışı kardeş şehirleri ile üyesi olduğumuz birlik ve derneklerin iş ve işlemlerinin takip edilerek yürütülmesine ilişkin çalışmaların yapılması,
- Belediyenin çeşitli birimlerince gerçekleştirilen etkinliklerin toplanarak aylık etkinlik programı oluşturulması
- Müdürlüğün faaliyet raporları ve performans programlarının hazırlanması görevlerini yürütür.

HIZLI ÇÖZÜM MASALARI

Hızlı Çözüm Masaları aracılığı ile vatandaşların taleplerinin hızlı bir şekilde yerine getirilmesi sağlanır.

- Karşılama

- Santral
- Tahakkuk Masası
- Zabıta Masası
- Engelsiz Masa
- Resmi Dilekçe Masası
- Can Dostlar Masası
- Esnaf Masası
- KAYDEM Masası

- Vatandaşlardan yüz yüze ve telefon yoluyla gelen istek, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere aktarılarak çözüm üretilmesinin sağlanması,
- Belediyeye gelen vatandaşların gerektiğinde ilgili birimlere en hızlı şekilde ulaşmalarının, refakat edilerek sağlanması,
- Karşıyaka halkının belediye hizmetleri konusunda bilgilendirilmesinin sağlanması,
- Belediyeye gelen vatandaşların doğru birimlere yönlendirilmesini sağlamak için danışma hizmetinin verilmesi,
- Belediyeye santral kanalı ile gelen tüm telefon çağrılarına cevap verilerek, gelen isteklerin ilgili birimlere aktarımının sağlanması görevlerini yürütür.

ÇAĞRI MERKEZİ

- Vatandaşların Belediyeye 444 1 575 numaralı telefon ile ilettiği şikâyet, istek ve önerilerin ilgili birimlere aktarılmasının gerçekleştirilmesi. Birimlerden gelen yanıtların vatandaşlara en kısa sürede ulaştırılmasının sağlanması.
- Vatandaşlardan web sitesi ve elektronik posta yoluyla gelen istek, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere aktarılarak çözüm üretilmesinin sağlanması, yanıtları hususunda vatandaşların bilgilendirilmesi görevlerini yürütür.

WHATSAPP HATTI

Vatandaşlardan 0530 125 13 55 numaralı whatsapp hattı aracılığı ile gelen istek, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere aktarılarak çözüm üretilmesinin sağlanması, yanıtları hususunda vatandaşların bilgilendirilmesi görevini yürütür.

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI BİRİMİ

Karşıyaka Belediyesi ve sivil toplum kuruluşları arasındaki iletişim ve işbirliğinin sağlanması görevini yürütür.

ESNAF MASASI

Belediye ile esnaf arasında köprü olacak ve ilçede faaliyet gösteren esnafın belediye ile ilgili iş ve işlemlerinde kolaylaştırıcı rol oynayacak çalışmaları yürütür.

VATANDAŞ KATILIM BİRİMİ

Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik beklenti, ihtiyaç, eleştiri, talep, öneri ve isteklerini doğru tespit etmek; ilgili belediye hizmetlerine yönelik fikir geliştirme, tasarım, uygulama ve değerlendirme süreçlerinin her birinde vatandaşların etkin bir biçimde sürece katılımını sağlamak amacıyla görev yapar.

- Belirli bir alanda geliştirilmesi hedeflenen belediye hizmetlerine yönelik (kentsel tasarım, kültür etkinlikleri vb.) ilgili müdürlükçe vatandaş katılımı öngörülen süreçlerin tasarlanması, uygulanması ve raporlanması hususunda müdürlüklere gereken teknik ve sosyolojik destekleri vermek,
- Belirlenen bölge ve/veya toplum kesimlerinden vatandaşlara erişim sağlamak; bu kesimlerin ve ilgili yerel aktörlerin (muhtarlar, STK'lar vb.) sürece dahil olmasını sağlamak, belirli bir toplum kesiminin belirli bir konuya yönelik görüşünü almak,
- Mevcut belediye hizmetlerinin veya yeni başlayacak bir projenin/uygulamanın vatandaşlar nezdinde farkındalığının artırılmasını sağlamak görevlerini yürütür.

Vatandaş Katılım Birimi, belediyenin ilgili müdürlükleri tarafından vatandaşları sürece dahil ederek, tasarlanacak ve uygulanacak projelerde sosyolojik destek sağlamakta ve kolaylaştırıcılık rolü üstlenmektedir.



T.C. KARŞIYAKA
BELEDİYESİ