

**T.C.**  
**İZMİR KARŞIYAKA BELEDİYE BAŞKANLIĞI**  
**HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ**  
**GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**GENEL HÜKÜMLER**

**AMAÇ**

**MADDE 1:** Bu yönetmeliğin amacı Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirlemektir.

**KAPSAM**

**MADDE 2:** Bu yönetmelik Karşıyaka Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğünde görevli müdür ve diğer personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarına ilişkin iş, işlem ve faaliyetlerine dair hükümleri kapsar.

**DAYANAK**

**MADDE 3:** Bu yönetmelik, 03.7.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15/b maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**TANIMLAR**

**MADDE 4:** Bu yönetmelikte geçen;

**Belediye Başkanlığı:** Karşıyaka Belediye Başkanlığı'nı,

**Başkan:** Karşıyaka Belediye Başkanı'nı,

**Başkan Yardımcısı:** Karşıyaka Belediye Başkan Yardımcısı'nı,

**Müdür:** Halkla İlişkiler Müdürü'nü,

**Müdürlük:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nü,

**Memur:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nde görevli memur personeli,

**Personel:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nde görev yapan tüm personeli ifade eder.

## **TEŞKİLAT ve BAĞLILIK**

**MADDE 5:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü; müdür, memur ve büro personelinden oluşur.

Müdürlük; Başkan Yardımcısına bağlı olarak çalışır.

Müdürlük; **Müdürlük Ofisi, Hızlı Çözüm Masaları, Çağrı Merkezi, WhatsApp Hattı, Esnaf Masası, Sivil Toplum Kuruluşları Birimi ve Vatandaş Katılım Birimi**'nden oluşur.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

#### **MÜDÜRLÜĞÜN GÖREVLERİ**

##### **MADDE 6:**

#### **MÜDÜRLÜK OFİSİ**

Gerçekleştirme Görevlisi, Taşınır Kayıt/Kontrol Yetkilisi, Cimer Yetkilisi ve büro personelinden oluşur.

- 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 bilgilенmesinin 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 iletlediği 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.

## MÜDÜRLÜĞÜN YETKİSİ

**MADDE 7:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü, bu yönetmelikte sayılan görevleri ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'na dayanarak Belediye Başkanı'nca verilen tüm görevleri kanunlar çerçevesinde yapmaya yetkilidir.

## MÜDÜRLÜĞÜN SORUMLULUĞU

**MADDE 8:** Bu yönetmelik doğrultusunda öngörülen ve Belediye Başkanlığı Makamınca verilen görevlerin yerine getirilmesi.

## MÜDÜRÜN GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUĞU

**MADDE 9:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görev ve sorumluluk alanına giren konuları, Belediye Başkanı'ndan gelen talimatlar doğrultusunda, sorumlu olduğu bütün yasal mevzuat hükümlerine uygun olarak yerine getirir, görev alanına giren bütün konularda personel ile ilgili gerekli görevlendirmeleri yapar.

Müdürlüğün yönetiminden sorumludur.

Müdürlüğün her türlü çalışmalarını düzenler.

Müdürlüğün yıllık bütçesini hazırlar.

Müdürlüğün stratejik plan, performans programı ve faaliyet raporlarını hazırlar.

Müdürlüğün harcama yetkilisidir.

Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile diğer müdürlükler arasında koordinasyonu sağlar.

Başkanlık Makamına görüş bildirir.

Müdürlük için gerekli personel ve diğer ihtiyaçlara ilişkin talepte bulunur

Kanun, tüzük ve yönetmelikler çerçevesinde müdürlüğün tüm görevlerinin yerine getirilmesinden, Belediye Başkanı'na ve mevzuatlar ile belirlenmiş makamlara karşı sorumludur.

## **PERSONELİN GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUĞU**

**MADDE 10:** Memur ve büro personelleri, görev yaptıkları birim gereğince üstlerinin kendine verdiği işleri mevzuata uygun olarak tam zamanında yapmakla görevlidir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM İŞBİRLİĞİ VE KOORDİNASYON**

### **BİRİMLER ARASI İŞBİRLİĞİ**

**MADDE 11:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne bağlı birimler arasındaki işbirliği Müdür tarafından sağlanır. Müdürlüğe gelen tüm evraklar toplanıp dosyalandıktan sonra Müdür'e iletilir. Müdür gereği için evrakları personele dağıtır. Gerektiği durumlarda halkın sorunlarını çözmek için diğer müdürlüklerle koordineli çalışma yapar.

### **DiĞER KURUM VE KURULUŞLARLA KOORDİNASYON**

**MADDE 12:** Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün Bakanlık, Valilik, Kaymakamlık ve diğer kamu kuruluşları ile yapacağı yazışmalar Müdür'ün parafı ve Belediye Başkanı'nın veya yetki verdiği Başkan Yardımcısının imzası ile yürütülür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM ÇEŞİTLİ VE SON HÜKÜMLER**

### **YÜRÜRLÜK**

**MADDE 13:** Bu yönetmelik, 5393 sayılı Kanun'un 18/m bendi gereği Karşıyaka Belediye Meclisi'nde kabul edildikten sonra 3011 sayılı Kanun'un 2. maddesi gereği yayınlandığı tarihte yürürlüğe girer.

**MADDE 14:** Bu yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.