

**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 23.11.2022 gün ve 1385 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 Başkanı,   |
| ç) Bilgi Edinme               | : Bilgi Edinme Birimini,   |
| d) Birim Sorumlusu            | : Müdüre veya şefe bağlı birim sorumlularını,  |
| e) CİMER                      | : T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi,  |
| f) Daire Başkanı              | : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanı,   |
| g) Daire Personeli            | : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığında çalışan personeli,                                   |
| ğ) Genel Sekreter             | : İzmir Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreterini,   |
| h) Genel Sekreter Yardımcısı  | : İzmir Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreter Yardımcısı,   |
| ı) HİM                        | : Hemşehri İletişim Merkezini,   |
| i) Kanun                      | : Bu Yönergenin dayanağı olan Kanunu,  |
| j) Kurum Personeli            | : Büyükşehir Belediye Başkanlığı bünyesinde çalışan personeli,   |
| k) Personel                   | : Memur, Sözleşmeli Personel, İşçi ve Diğer Destek Hizmetleri çalışanlarını,                                 |
| l) Süpervizör                 | : Çağrı Merkezinde Şefliğe bağlı Süpervizörleri,   |
| m) Şef                        | : Müdürlüğe bağlı Şefleri,   |
| n) Şube Müdürü                | : Halkla İlişkiler Şube Müdürünü,  |
| o) Takım Lideri /Vardiya Amir | : Süpervizöre bağlı Takım Liderleri ve Vardiya Amirlerini,   |
| ö) Üst Yönetim                | : Başkanlık, Genel Sekreterlik ve Genel Sekreter Yardımcılarını,   |
| p) Yönerge                    | : Bu Yönergeyi,  |
| r) Yönetmelik                 | : Bu Yönergenin dayanağı olan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının Yönetmeliğini, ifade eder. |

## 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 Saha Çalışmaları Birimi
  - 3) Eğitim ve Koordinasyon Birimi
- b) Çağrı Merkezi Şefliği
  - 1) Çağrı Merkezi Birimi
  - 2) Merkez 1 Telsiz Birimi
  - 3) Santral ve VIP Santral Birimi
  - 4) Onay Birimi
  - 5) Anket Birimi
- c) Sosyal Medya Şefliği
  - 1) HİM Sosyal Medya Birimi
  - 2) Onay Birimi
- ç) Kalite Yönetim, İstatistik ve Raporlama Şefliği
  - 1) Kalite Yönetim Birimi
  - 2) İstatistik ve Raporlama Birimi
- 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) Etkinlik ve Organizasyon Birimi
  - 1) Mobil HİM
- f) Tanıtım Birimi
- g) 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 ilgili mevzuat kapsamında bu yönergenin 2. maddesinde belirtilen görevlerin yürütülmesi ile Başkanlık Makamının emir ve direktifleri doğrultusunda verilen görev ve yetkilerin kullanılmasını sağlamak,

b) Vatandaşlara güler yüzlü, misafirperver, çözüm odaklı hizmet anlayışla, Belediyemiz ile vatandaş arasında köprü oluşturarak, hızlı, şeffaf, adil ve güvenilir iletişim kurmak ve bu doğrultuda **iletişim** stratejileri oluşturmak

c) Halkla ilişkilerin geliştirilmesi ve sürdürülmesini sağlamak; bu amaçla toplantı, ziyaret, tanıtım ve benzeri faaliyetleri yapmak, saha çalışmaları yapmak

ç) 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,

d) Belediyemizin hizmet ve yatırımlarına yönelik gelen eleştirileri ilgili birimlere iletmek ve halkla ilişkiler açısından alınabilecek önlemleri hazırlamak,

e) Belediyemiz ve Müdürlüğümüz adına proje üretmek bu kapsamda başvuru yapmak, proje kapsamında hizmet almak ve benzeri iş ve işlemlerde bulunmak,

f) Kentte yaşayan vatandaşların İzmir Büyükşehir Belediyesi ile arasında doğrudan ve kolaylıkla iletişim kurmasını sağlamak, Belediyemizin hizmetlerini halka anlatmak, bilgilendirmek.

g) Müdürlüğe şahsen yapılan başvurular, [www.izmir.bel.tr](http://www.izmir.bel.tr) adresi, <https://www.bizizmir.com/> ve [him@izmir.bel.tr](mailto:him@izmir.bel.tr) adresleri üzerinden yapılan başvurular, mobil uygulamalar üzerinden gelen başvurular,

Mobil HİM aracında alınan başvurular, Belediyemiz ve Müdürlüğümüz sosyal medya hesaplarından gelen başvurular (Twitter: @izmirhim, Instagram: izmirhim, Facebook: İzmir HİM hesapları ile İzmir Büyükşehir Belediyesi hesaplarının yorum ve mesaj alanlarından gelen), 0 530 919 40 35 numaralı whatsapp hattımız üzerinden gelen başvurular, HİM ALO 153 ve 444 40 35 numaralı telefon üzerinden Hemşehri İletişim Merkezimize gelen vatandaş başvurularını kayıt altına alarak bilgilendirmek veya ilgili birimlere yönlendirmek ve sonuçlanmasını sağlamak,

ğ) İç ve dış denetimler sırasında, denetim elemanlarına istenilen bilgi ve belgeleri sunarak, gereken kolaylığı ve yardımı sağlamak, iç kontrol düzenlemelerine uygun olarak gerçekleştirilen iç kontrol güvence beyanını ve birim faaliyet raporlarını hazırlamak,

h) Kalite Yönetimi ile hizmet standartlarını arttırmak, belgelendirmek, TS ISO10002 Hemşehri Şikâyetleri Yönetim 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,

1) Birimde mevcut olan taşınırların, yönetmeliğe uygun şekilde sayım, kayıt, takip ve kontrol işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

i) Müdürlük ile ilgili Belediyenin Stratejik Plan ve Performans Programlarında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlamak,

j) Müdürlüğün faaliyet konularıyla ilgili olup Belediye meclisinde görüşülmesi gereken konularda, ilgili teklifi meclis gündemine alınmak üzere meclis toplantı gününden bir hafta önce Başkanlık Makamının onayı ile Meclis Şube Müdürlüğüne bildirmek,

k) Müdürlüğe gelen giden evrakı kayıt programında kayda almak, tüm resmi yazışmaları gerçekleştirmek, tüm yazışmaları sistem üzerinde konularına göre standart dosya planına uygun olarak arşivlemek, resmi iş ve işlemlere dayanak olan (özlük işleri, satın alma vb. yazışmaları) yazışmaların birer suretini konularına göre standart dosya planına uygun olarak arşivlemek veya dosyalamak,

l) Birime gelen dilek, öneri ve şikâyetlerin performans ve sonuçlanma oranlarını sürekli takip ederek ilgili birimlere bilgi vermek, hemşehrilerimizden elde ettiği verileri analiz ederek birimlere sunmak ve stratejiler üretmek,

m) Etkinlik, organizasyon ve fuarlarda yer almak, hemşehrilerimizi karşılamak, gelen talepleri almak, belediye hizmetlerini tanıtmak, dergi, broşür ve promosyon ürünler dağıtmak, halkımızı bilinçlendirmek,

n) Saha çalışmalarında vatandaşla veya ilgili kurumla iletişim kurmak, talep ve önerileri yerinde almak,

o) Müdürlüğün faaliyetlerinin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan mal ve hizmetleri, tabi olunan ihale mevzuatı çerçevesinde satın almak veya kiralamak, birime ait mal ve malzemelerin giriş-çıkış ve muhafaza işlemlerini yapmak, hurdaya çıkan malzemelerin düşüm evrakını hazırlayıp bunlara ilişkin ayniyat kayıtlarını tutmak,

ö) 5018 Sayılı Yasa kapsamında Belediye Başkanının Performans Programı ve Bütçe Çağrısına istinaden, yıllık bütçe tasarımlarını ve performans programını hazırlamak ve süresi içerisinde ilgili birimlere göndermek,

p) Bütçe programı doğrultusunda Müdürlüğe ayrılan ödeneği verimli ve etkin kullanmak,

r) Müdürlüğe ihale ile satın alınacak malzemelerin teknik ve idari şartnamesini hazırlayarak diğer evraklarla birlikte ilgili birime göndermek,

s) Müdürlüğün acil satın alma ihtiyaçlarında ödenekten avans kullanmak.

#### **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 hemşhriilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin kurum hizmetlerinden daha iyi faydalanmasını sağlamak, vatandaş memnuniyetini optimum düzeye çıkarmakla ilgili çalışmalar ve faaliyetler planlamak ve yürütmek, hizmet ofisleri açmak,
  - 3) İzmirli hemşhriilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin şahsen yaptığı başvuruları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, takibini yapmak,
  - 4) İzmir Büyükşehir Belediyesi ve Bizİzmir web sitelerinden, E-posta, mobil uygulamalar ve HİM karşılama ofislerine şahsen gelen ve yerinde tespit edilen hemşhriilerimizin başvurularını HİM programında kayıt altına almak, E-posta ve şahsen başvurularda başvuruyu yapan vatandaşla kabul bildirimini iletmek,
  - 5) Başvuruları içeriklerine göre, belediyenin birimlerine, ESHOT Genel Müdürlüğüne, İZSU Genel Müdürlüğüne, Belediye Şirketlerine ve ilçe belediyelerine yönlendirmek,
  - 6) Hemşhri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşhriye hızlı, doğru bilgi vermek ve başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
  - 7) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları EBYS sistemine kaydetmek ve imzaya açmak, Belediyemizin birimleri ve şirketleri sorumluluğunda kalan başvuruları Hemşhri İletişim Merkezi Programı üzerinden elektronik ortamda ilgili birime yönlendirmek,
  - 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, yetersiz başvuru cevapları için ise ilgili birim ile tekrar iletişime geçerek çözümlenmesini sağlamak,
  - 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 ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek,
  - 16) Açık Kapı Projesi kapsamında Valilikten gelen istek, öneri ve şikayetler konusunda vatandaşla 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 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) İl genelinde ilçe, mahalle, sokak taramaları yapmak, tespit edilen olumsuzlukları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, gerektiğinde sonuçlarını takip etmek, öncelik durumuna göre çözümü hızlandırmak.
  - 3) Saha çalışmaları yapmak, bunun için gidilecek yerlerin ön fizibilite çalışmasını yapmak, gerekli raporları alarak inceleme yapmak ve çalışma sonunda gerekli raporları sunmak,
  - 4) 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,
  - 5) Hemşhri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşhriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
  - 6) Köy, mahalle, esnaf, dernek, vakıf, huzurevi, muhtar vb. ziyaretleri gerçekleştirmek,
  - 7) İzmirli hemşhriilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin kurum hizmetlerinden daha iyi faydalanmasını sağlamak, vatandaş memnuniyetini optimum düzeye çıkarmakla ilgili çalışmalar ve faaliyetler planlamak ve yürütmek,

8) İzmirli hemşehrilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin şahsen yaptığı başvuruları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, takibini yapmak,

9) Kapatılan ve tespitinde olumsuzluk gözlenen başvuruları ilgili birimlere bildirmek,

10) Tespit edilen başvuruları içeriklerine göre, belediyenin birimlerine, ESHOT Genel Müdürlüğüne, İZSU Genel Müdürlüğüne, Belediye Şirketlerine ve ilçe belediyelerine yönlendirmek,

11) İlçe belediyelerin (entegrasyonu tamamlanmamış) yetkisinde kalan başvuruları EBYS sistemine kaydetmek ve imzaya sunmak, Belediyemizin birimleri ve şirketleri sorumluluğunda kalan başvuruları Hemşehri İletişim Merkezi Programı üzerinden elektronik ortamda ilgili birime yönlendirmek,

12) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,

13) Gerekli durumlarda vatandaşla iletişime geçmek,

14) Belirli periyotlarla raporlar hazırlamak, değerlendirmeler yapmak,

15) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,

16) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek,

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

12) Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek,

13) 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, İstatistik ve Raporlama Şefliğine iletmek ve süreçleri takip etmek.

**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 Merkezinin 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) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,

6) Gerekli durumlarda vatandaşlarla çağrı merkezi sistemi üzerinden iletişime geçmek,

7) Belediyemize bağlı birimler ve iştirakleri içinde kurulmuş ve kurulacak sabit alo hatlarının gereği halinde bir çatı altında toplanması ve eşgüdümlü hizmet verilmesinin temini için gerekli düzenlemeleri yapmak ve yapılmasını sağlamak,

8) Çağrı Merkezi ve diğer bağlanılacak sabit alo hatlarının koordinasyonu ile daha iyi hizmet verilebilmesi için gelişen teknolojiyi takip etmek,

9) Çağrı merkezi ile ilgili günlük, haftalık, aylık, yıllık raporları hazırlamak ve sunmak,

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.

#### 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) Hayati risk taşıyan ve tehlike arz eden vakalarda, doğal afetlerde; İzmir Büyükşehir Belediyesi birimleri ve iştirakleri, (Başkanlık, İZUM, Trafik, Zabıta, Tarım, Park ve Bahçeler, Fen İşleri, Atık Yönetimi, İtfaiye Dairesi Başkanlıkları ile İZSU, ESHOT gibi), Valilik Kriz Merkezi, Emniyet ekipleri, İzmir Orman Bölge Müdürlüğü, Karayolları İşletme Şefliği ve ilçe belediyeler ile işin gereği irtibata geçilecek diğer kurum ve kuruluşlarla, 7/24 saat (tatiller dâhil) telsiz ve telefon irtibatı kurmak, koordinasyonu sağlamak, sorunları kısa sürede çözümlenmek,

3) Birime iletilen istek, şikâyet ve acil ihbarları en kısa sürede sisteme kaydetmek, ilgili birime iletmek, takip etmek ve raporlamak,

4) Kentimizde meydana gelen önemli olaylar ve gelişmelerde (büyük kaza, yangın, gösteri vb.) ilgili birimlerle irtibata geçmek, üst yönetime bilgi akışını sağlamak,

5) Mesai saatleri dışında Belediye Santraline gelen telefon çağrılarını cevap vermek,

6) Hemşehrimizi dinleyip konuyu anladıktan sonra durum bir talep şikâyet, öneri içeriyorsa kayıt altına alınması için Çağrı Merkezimize yönlendirmek, bunun dışında kalanları ilgili birime aktarmak,

7) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak ve bilgi alışverişinde bulunmak,

8) Gerekli durumlarda vatandaşlara geri dönüş yapmak, iletişime geçmek,

9) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,

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

#### c) Santral ve VIP 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) ve Başkanlık Makamına (0232 293 10 00) kurum içinden ve dışından gelen aramaları cevaplamak, hemşehrimizi dinleyip konuyu anladıktan sonra durum bir talep, şikâyet, öneri içeriyorsa kayıt altına alınması için Çağrı Merkezimize 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) Belediye hizmet binası içerisinde yapılması gereken duyuruları anons ile personele duyurmak,
  - 5) VIP Santral Başkanlık Makamı'na iletilen talepleri Başkanlık Randevu Sistemi'nde kayıt altına almak, gerekli görmesi durumunda Özel Kalem Müdürlüğü'ne aktarmak,
  - 6) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,
  - 7) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
  - 8) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
  - 9) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.
- ç) 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) Çağrı Merkezi tarafından 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) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,
  - 5) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.
- d) Anket 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) Başvurunun sonuçlanmasının ardından hem şehrimizle çağrı merkezimizde kullanılan sistem üzerinden telefonla iletişime geçerek gerekli anket çalışmasını yapmak ve anketi doldurmak,
  - 3) 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,
  - 4) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek ve başvuruyu doğru yere yönlendirmek,
  - 5) Gerekli durumlarda talebi, yerinde gözlemlenmek ve kontrol etmek için BBYS, İş Takip Programı vb. sistem üzerinden yerinde tespit ekibine yönlendirmek,
  - 6) İlçe belediyelerin (entegrasyonu tamamlanmamış) yetkisinde kalan başvuruları, EBYS sistemine kaydetmek ve imzaya sunmak. Belediyemizin birimleri ve şirketleri sorumluluğunda kalan başvuruları Hemşehri İletişim Merkezi Programı üzerinden elektronik ortamda ilgili birime yönlendirmek,
  - 7) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,
  - 8) Gerekli durumlarda vatandaşlarla iletişime geçmek,
  - 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) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizliliği olan ve/veya gizlenmesi gereken başvurularda gerekli önlemleri almak, ilgili birime sicil bilgilerini gizleyerek yönlendirmek, yöneticisinin dışında bu bilgileri kimseyle paylaşmamak,

11) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında çekilen raporları yöneticinin bilgisi dışında paylaşmamak, izinsiz şekilde hiçbir birim veya kuruma bilgi paylaşımında bulunmamak,

12) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici 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) HİM 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) Haftanın 7 günü, gün içinde vardiya usulü çalışarak İzmir Büyükşehir Belediyesi sosyal medya hesapları aracılığıyla (Twitter: @izmirhim, @izmirbld, @eshotgm Instagram: İzmir Büyükşehir Belediyesi, ESHOT Genel Müdürlüğü ve İzmirhim hesapları yorum ve mesajları, Facebook; İzmir Büyükşehir Belediyesi, ESHOT Genel Müdürlüğü ve İzmirhim sayfaları yorum ve mesajları, Whatsapp Hattı: 0530 919 40 35) gönderilen talep, şikâyet ve önerileri kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, anlık cevaplanması gerekenleri ilgili birim sorumlularından bilgi alarak veya akıl kutusundan faydalanarak cevaplamak,

3) İzmir Büyükşehir Belediye Başkanının sosyal medya hesaplarından iletilen belediye hizmetlerine ilişkin yorum ve mesajların sistem üzerinden kayıt altına alınmasını sağlamak, takip etmek ve sonucundan bilgi vermek,

4) İlçe belediyelerin yetkisinde kalan başvuruları EBYS sistemine kaydetmek ve imzaya açmak Belediyemizin birimleri ve şirketleri sorumluluğunda kalan başvuruları Hemşehri İletişim Merkezi Programı üzerinden elektronik ortamda ilgili birime yönlendirmek,

5) Sosyal Medya hesapları üzerinden yönlendirilen dilek, şikâyet ve önerileri düzenli olarak raporlayıp, üst yönetime bildirmek,

6) İzmirhim Sosyal Medya hesaplarımızı takip etmek, yaygınlaştırmak, gerekli güncellemeleri yapmak, stratejiler geliştirmek,

7) Personelin çalışma saatlerini düzenlemek ve takip etmek,

8) Kullanılan programların geliştirilmesini sağlamak, dijitalleşmek,

9) İzmir Büyükşehir Belediyesi bağlı birimler, kurum ve kuruluşlar ile Hemşehri İletişim Merkezinin icraatları, tanıtımı ve yaygınlaştırılması amacıyla paylaşımlar yapmak veya resmi hesaplardan paylaşılan hizmetlerimize ilişkin görselleri paylaşarak etkileşimi arttırmak,

10) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek ve başvuruyu doğru yere yönlendirmek,

11) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,

12) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici 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) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,

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

#### **Kalite Yönetim, İstatistik ve Raporlama Şefliği görev, yetki ve sorumlulukları**

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

##### **a) Kalite Yönetim 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) Kalite Yönetim sistemi 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 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,

7) Yönetim ve Eğitim ve Koordinasyon Birimi ile birlikte oluşturulan eğitim planını takip etmek, eğitim dokümanlarının tasnifini yapmak ve Yönetim Temsilcisine raporlamak,

8) 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 HİM kullanıcıları bilgilerini takip etmek, görevlendirmelerde yetkilerin verilmesini sağlamak,

9) Düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyet çalışmalarının takibini yapmak Yönetim Temsilcisine rapor vermek,

10) Belediye Hizmetleri adına Müdürlüğün kalite standartlarını geliştirmek, sürdürülebilirliğini sağlamak,

11) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,

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

##### **b) İstatistik ve Raporlama 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) Müdürlüğün Performans ve Faaliyet Raporlarını, günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak hazırlamak, Birim Şefine sunmak,

3) İç ve Dış Paydaşlar için Birim Şefinin belirlediği periyotlarda rapor almak, analiz etmek, birim karneleri hazırlamak, birimlere yön verecek kriz raporları hazırlamak,

4) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,

5) Hemşehri Memnuniyet Anketi raporlarını hazırlamak, analiz ve değerlendirmesini yapmak,

6) Kalite hedefleri doğrultusunda gerekli durumlarda anket çalışması organize etmek ve sonuçlarını şefine ve yönetime raporlamak,

7) Alan çalışmalarında ilgili şeflik tarafından belirlenen konularda hemşehri geri bildirim formları hazırlamak ve analizini şefine, ilgili şefliğe, Müdüre ve üst yönetime raporlamak,

8) Birim içi iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim temsilcisine iletmek.

#### **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 ve Önleyici 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,

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 ve Önleyici 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 demirbaşaya 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 demirbaşaların iadesi, düşümü ve bozulan demirbaşaların tamiri işlerinin takibi ve sonuçlandırılması işlerini yürütmek, ayniyat kayıtlarını tutmak,

7) Birim içi, iş süreçleriyle ilgili olarak gerekli görülmesi durumunda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

#### **Etkinlik, Organizasyon Birimi görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 11-** (1) Etkinlik, Organizasyon Birimi görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

a) Etkinlik ve Organizasyon 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) Müdürlük içinde bulunan şefliklerin ve birimlerin bir arada yüksek motivasyonda çalışması için gerekli tespitleri yapmak, birim etkinlikleri ve faaliyetler düzenlemek, sosyal kulüpler kurmak,

3) İzmir Büyükşehir Belediyesi ve vatandaşlar arasında şeffaf, adil bir iletişim kurmak için iletişim stratejileri oluşturmak,

4) Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet ve yatırımlarını tanıtan hemşehrilerimizi bilgilendirici basılı ve dijital materyalleri halkımıza dağıtmak, tanıtmak, anlatmak,

5) Belediyemiz birimleri, bağlı kurum ve kuruluşları ile koordineli çalışarak Hemşehri İletişim Merkezi'nin bilinirliğini arttırmak ve Belediye Hizmetlerimizi, faaliyetlerimizi, projelerimizi hemşehrilerimize tanıtmak üzere etkinlik ve organizasyonlarda yer almak,

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) Katılım sağlanan etkinliklerde sistem üzerinden başvuru almak ve süreci takip edip sonuçlanmasını sağlamak,

8) Ulusal ve Yerel Etkinlik Takvimine göre, özel hafta ve günlerde hemşehri ve esnaf ziyaretleri yaparak Belediye ve vatandaşımız arasında bağ kurmak, iletişimi arttırmak ve kent yönetimine katılımın artmasını sağlamak,

9) Kitlesele iletişimin artmasına yönelik çalışmalar yapmak, bu çalışmalar neticesinde farklı yaş gruplarına yönelik birimlerle koordineli bir şekilde etkinlik ve organizasyonlar düzenlemek,

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.

b) Mobil HİM

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) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanını oluşturan ve bilgi akışını sağlayan akıl kutusundan yararlanmak ve hemşehriye hızlı, doğru bilgi vermek veya başvuruyu doğru yere yönlendirmek,

3) İl genelinde ilçe, mahalle, sokak taramaları yapmak, görev aldığı bölge ile ilgili tüm bilgilere sahip olmak, tespit edilen olumsuzlukları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek,

4) İzmirli hemşehrilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin şahsen Mobil HİM noktalarından yaptığı başvuruları kayıt altına almak, ilgili birimlere yönlendirmek, takibini yapmak,

5) İzmirli hemşehrilerin ve yerli/yabancı ziyaretçilerin kurum hizmetlerinden daha iyi faydalanmasını sağlamak, vatandaş memnuniyetini optimum düzeye çıkarmakla ilgili çalışmalar ve faaliyetler planlamak ve yürütmek,

6) İlçe belediyelerin (entegrasyonu tamamlanmamış) yetkisinde kalan başvuruları EBYS sistemine kaydetmek ve imzaya sunmak, Belediyemizin birimleri ve şirketleri sorumluluğunda kalan başvuruları Hemşehri İletişim Merkezi Programı üzerinden elektronik ortamda ilgili birime yönlendirmek,

7) Yönlendirme yapılan birimlerde çalışan sorumlu personelle irtibat kurmak, bilgi alışverişinde bulunmak,

8) Belirli periyotlarla raporlar hazırlamak, değerlendirmeler yapmak,

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 ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlamak ve Yönetim Temsilcisine iletmek.

#### **Tanıtım Birimi görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 12-** (1) Tanıtım Biriminin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) 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,

b) İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin yatırım ve hizmetlerini tanıtmak,

c) İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin marka ve itibar yönetimi için sürdürülebilir iletişim stratejileri geliştirmek,

ç) Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet ve yatırımlarını tanıtan hemşehrilerimizi bilgilendirici basılı ve dijital materyaller hazırlamak,

d) Hemşehri İletişim Merkezi (İzmirHim) hesaplarından sosyal medyada yayınlanacak olan görselleri, grafik tasarımları hazırlamak,

e) HİM Sosyal Medya hesaplarının takipçi sayısının artırılması amacıyla çalışmalar yapmak, içerik hazırlamak, yayınlamak,

f) Hemşehri İletişim Merkezinin tanıtımı ve duyurulması için gerekli görülen baskı, cilt, kart, broşür, dergi ve buna benzer her türlü materyalleri hazırlamak, tasarım yapmak,

g) Müdürlüğün internet sayfasını güncel tutmak için gerekli denetimleri ve çalışmaları yapmak,

ğ) Belediyemiz birimleriyle koordineli çalışarak yapılan hizmetlerin tanıtımını ve duyurumunu sağlamak,

h) Belediye Hizmet Birimlerimizden, bağlı kurum, kuruluş ve iştiraklerimizden gelen hizmetlere ve tanıtıma yönelik dergi, gazete ve benzeri materyallerin Müdürlüğümüze bağlı Hizmet ofislerimizden, Mobil HİM' den, ziyaretlerden, etkinlik, fuar ve organizasyonlarda kurulan HİM stantlarından, vatandaşa ulaştırılmasını sağlamak,

ı) Çeşitli fuar, festival ve etkinliklerde kurulan Halkla İlişkiler stantlarında görev almak ve yapılan başvuruları başvuru şekline göre kaydetmek, yönlendirmek ve takip işlemlerini yapmak,

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

#### **CİMER ve Bilgi Edinme Biriminin görev yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 13-** (1) CİMER ve Bilgi Edinme Biriminin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

a) 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,

b) 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,

c) 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi doğrultusunda uygulanmaya başlayan (BİMER) ve 9 Temmuz 2018 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Hükümet sistemine resmen geçişle birlikte CİMER adını alan sitemine gelen talep ve şikayetleri ilgili birimlere yönlendirerek yasal süresi içerisinde cevaplarının talep/şikayette bulunan vatandaşa dönmesini sağlamak,

- ç) Faaliyet alanlarıyla ilgili Belediyemiz birimleri ve diğer kamu kurumları ile gerekli yazışmaları yapmak ve koordinasyon sağlamak,
- d) CİMER uygulamasının kullanımına yönelik tüm kullanıcı personele gerektiğinde yazılı ve sözlü bilgilendirme yapmak, eğitim vermek,
- e) Halkla ilişkiler faaliyetlerine gerekli desteği vermek,
- f) Biriminin aylık ve yıllık faaliyet raporlarının hazırlanmasını sağlamak, performans süreçlerini takip etmek ve hedefleri kontrol ederek üstlerine bu konular hakkında bilgi vermek,
- g) Üstlerinden aldığı emir ve görevleri yerine getirmek.

#### **Halkla İlişkiler Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 14-** (1) Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) 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,
- b) Büyükşehir Belediyesi Teşkilat Yönetmeliği ile bu yönergede belirtilen görevlerin yerine getirilmesinde öncelikle Daire Başkanına karşı birinci derecede sorumludur,
- c) Müdür, Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü yönetiminde tam yetki ve sorumlu olan kişidir. Müdürlük bünyesinde görevli tüm personelin amiridir,
- ç) İlgili mevzuatta tanımlanmış görevler ile birlikte bu yönergede belirtilen görevlerin mevzuata uygun olarak yürütülmesinde birinci derecede sorumludur,
- d) 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre personel özlük hakları ile yetkisi dâhilindeki işlemleri yürütür ve personelin düzenli işe geliş ve gidişini takip eder,
- e) Müdürlüğe iletilen evrakın, bağlı birimler ve personel arasında dağılımını sağlar kontrolünü yapar,
- f) Müdürlüğe bağlı birimler arasında, uyumlu ve koordineli çalışmayı sağlar,
- g) Müdürlüğü ilgilendiren konulardaki toplantılara katılır gerekli durumlarda toplantı, sunum ve etkinlikler düzenler, Başkanlık makamına sunulmak üzere raporlar hazırlar,
- ğ) Diğer Müdürlüklerle ortak yürütülen işlerde gerekli koordinasyonun ve sağlıklı bilgi alışverişinin yürütülmesini sağlar,
- h) Yıllık Faaliyet raporlarını ve bütçe tekliflerini hazırlar,
- ı) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü ile diğer müdürlükler arasında koordinasyonu sağlar,
- i) Müdürlüğün görevlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi için gerekli çalışma programlarını düzenler ve personellerin görev dağılımını sağlar,
- j) İç ve Dış denetimler sırasında, denetim elemanlarına istenilen bilgi ve belgeleri sunar, gereken yardımı ve kolaylığı sağlar,
- k) İç kontrol düzenlemelerine uygun olarak gerçekleştirilen iç kontrol güvence beyanını ve birim faaliyet raporlarını hazırlar,
- l) 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,
- m) Stratejik plan ve performans programlarında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlar,
- n) 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,
- o) Müdürlüğe gelen-giden evrakın kayda alınarak gelen-giden evrak defterinde izlenmesi ve tüm yazışmaların birer suretini konularına göre standart dosya planına göre arşivlenmesini sağlar,
- ö) 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 hazırlatıp bunlara ilişkin ayniyat kayıtlarının tutulmasını sağlar,

p) Hemşehri İletişim Merkezi (HİM) programından haftalık ve aylık raporlar alır ve üst makamlara sunar,

r) Personelin gelişimi açısından, eğitim faaliyetlerinin personel ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenmesi için girişimlerde bulunur,

s) 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,

ş) Müdürlükte çalışan tüm personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, rapor vb. izinlerini imzalar.

#### **Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Birim Şeflerinin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 15-** (1) Şeflerin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) 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,

b) Birim personelinin uyum içinde ve verimli çalışmasını sağlar, bunun için gerekli tedbirleri alır,

c) Birimde bulunan personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, rapor vb. izinlerinin takibini yapar, paraflayarak Müdürün imzasına sunar,

ç) 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,

d) Müdür tarafından birimine havale edilen resmi yazı ve/veya eki işlemlerini, gereği yapılmak üzere uygun gördüğü personele havale eder, takibini yapar,

e) 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 Müdürün imzasına sunar,

f) Personelin düzenli işe geliş ve gidişini takip eder, çalışanların performans değerlendirmelerini yapar ve Müdüre sunar,

g) Hemşehri İletişim Merkezi (HİM) programı üzerinden birimlere gönderilen başvuruların zamanında cevaplanması için belirli aralıklarla rapor alır ve ilgili birimlere resmi yazı yazar,

ğ) BBYS, SİSTAŞ, CCPulse, SGD, Sosyal Medya Yazılımı gibi kullanılan programlardan belirli periyotlarla haftalık ve aylık raporlar alır, analizini yapar,

h) Diğer birimler ile ortak yürütülen işlerde gerekli koordinasyonu ve bilgi paylaşımını sağlar,

ı) Birim hizmetleri çerçevesinde Müdürlükte kullanılacak büro makine, teçhizat, mobilya vb. malzemelerini tespit ederek talep yazılarını hazırlar,

i) Çalışmaların koordineli ve hızlı yürütülebilmesi için, birimince üretilen tüm bilgi-belgelerin düzenli olarak arşivlenmesini sağlar,

j) Müdürlükte kullanılan demirbaşların kayıtlı donanımların korunmasını sağlar, bakımı ile ilgili gerekli önlemleri alır, bunların kullanma kılavuzuna uygun kullanılmasını takip eder,

k) Bağlı bulunduğu amirin verdiği benzer görevleri yerine getirir.

#### **Birim Sorumlularının görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 16-** (1) Birim Sorumlularının görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) 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,

b) Birim personelinin uyum içinde ve verimli çalışmasını sağlar, bunun için gerekli tedbirleri alır,

c) Birim Sorumluları, Müdürlüğe bağlı tüm şefliklerle koordineli çalışır, bağlı bulunduğu amirin verdiği görevleri yerine getirir,

ç) Birimde bulunan personelin saatlik izin, günlük izin, yıllık izin, rapor vb. izinlerinin takibini yapar, paraflayarak Şefin veya Müdürün imzasına sunar,

d) Müdür tarafından birimine havale edilen resmi yazı ve/veya eki işlemlerini, gereği yapılmak üzere uygun gördüğü personele havale eder, takibini yapar,

e) 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,

f) Personelin düzenli işe geliş ve gidişini takip eder, çalışanların performans değerlendirmelerini yapar, şefine veya Müdürüne sunar,

g) BBYS, SİSTAŞ, CCPulse, SGD, Sosyal Medya Yazılımı gibi kullanılan programlardan belirli periyotlarla haftalık ve aylık raporlar alır, analizini yapar, durum değerlendirmesi yapar,

ğ) Diğer birimler ile ortak yürütülen işlerde gerekli koordinasyonu ve bilgi paylaşımını sağlar, gerekli yazışmaları yapar,

h) Birim hizmetleri çerçevesinde Müdürlükte kullanılacak büro makine, teçhizat, mobilya vb. malzemelerini tespit ederek talep yazılarını hazırlar,

ı) Çalışmaların koordineli ve hızlı yürütülebilmesi için, birimince üretilen tüm bilgi-belgelerin düzenli olarak arşivlenmesini sağlar,

i) Müdürlükte kullanılan demirbaşların kayıtlı donanımların korunmasını sağlar, bakımı ile ilgili gerekli önlemleri alır, bunların kullanma kılavuzuna uygun kullanılmasını takip eder.

#### **Süpervizör görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 17 - (1)** Süpervizör görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) 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,

b) Genel iş akışını organize eder, çalışma düzenini sağlar,

c) Çalışanların kendilerine atanan görevleri anlamalarını sağlar,

ç) Personelin çalışma saatlerini, molalarını, takip eder,

d) İzin, rapor, işe gelmeme gibi durumlarda şefine ve ilgili birime bilgi verir,

e) Üst yönetimden çalışanlara bilgi aktarır ve çalışanların talep ya da şikâyetlerini üst yönetime iletir,

f) Performans raporları hazırlar ve ilgili birimlere iletir,

g) Yeni çalışanların oryantasyonlarının gerçekleştirilmesini takip eder,

ğ) Belediye hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi tüm birimlerle etkili iletişim kurar, bilgi alır,

h) Müdürlük arşivini özenli kullanır, düzenli hale gelmesine katkıda bulunur,

ı) Demirbaş malzemelerin zimmet işlemlerinin yapılmasını, korunmasını sağlar,

i) Bağlı bulunduğu amirin verdiği benzer görevleri yerine getirir,

j) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanı olan, Akıl Kutusunun aktif kullanılmasını sağlar, Akıl Kutusu içinde yer alan eksikliklerin tamamlanmasını sağlar,

k) Büyük grupların yönetimini gerçekleştirir,

l) Farklı gruplar arası koordinasyonu sağlar, (takım liderleri, birimler),

m) Ekip motivasyonunu yükseltmek için çalışmalar yürütür,

n) Birimin verimlilik takibini yapar,

o) İş geliştirme konusunda çalışmalar yürütür.

#### **Takım Lideri/Vardiya Amiri görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 18 - (1)** Takım Lideri/Vardiya Amiri görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Daire Başkanı, Müdür, Birim Şefi ve Süpervizöre 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,

b) Genel iş akışını organize eder, çalışma düzenini sağlar,

c) Çalışanların kendilerine atanan görevleri anlamalarını sağlar,

ç) Çalışan verimliliğini izler ve yapıcı geri bildirimde bulunur ya da koçluk sağlar,

d) Personelin çalışma saatlerini, molalarını, takip eder,

e) İzin, rapor, işe gelmeme gibi durumlarda Süpervizora ve ilgili birime bilgi verir,

f) Üst yönetimden çalışanlara bilgi aktarır ve çalışanların talep ya da şikâyetlerini üst yönetime iletir,

g) Performans raporları hazırlar ve ilgili birimlere iletir,

- ğ) Yeni çalışanların oryantasyonlarını gerçekleştirir, uyumunu sağlar,
- h) Belediye hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi tüm birimlerle etkili iletişim kurar, bilgi alır,
- ı) Müdürlük arşivini özenli kullanır, düzenli hale gelmesine katkıda bulunur,
- i) Demirbaş malzemelerin zimmet işlemlerinin yapılmasını, korunmasını sağlar,
- j) Bağlı bulunduğu amirin verdiği benzer görevleri yerine getirir,
- k) Hemşehri İletişim Merkezi veri tabanı olan, Akıl Kutusunun aktif kullanılmasını sağlar,
- l) Akıl Kutusu içinde yer alan eksikliklerin tamamlanmasını sağlar.

#### **Müdürlük Personelinin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 19 - (1)** Müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) 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,
- b) 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 oluşturarak paraflamak üzere Birim Şefine sunar,
- c) Birim Şefi/Birim sorumlusu tarafından havale edilen resmi yazı nedeniyle işlem dosyası hazırlanması ve onaylanması gerektiğinde ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde işlemleri yürüterek dosyayı hazırlar, onaylar, Birim Şefine sunar,
- ç) Vatandaşlardan gelen başvuruları (şahsen, e-posta, web, mobil, sosyal medya hesapları, telefon) Hemşehri İletişim Merkezi Programı ve gerekli acil durumlarda kullanımına açılmış diğer programlar üzerinden kayıt altına alarak ilgili birime yönlendirir. Birimlerden gelen cevapları kontrol eder, düzenler ve başvuru sahibine (SMS, e-posta, telefon ve posta yoluyla) bilgi verir,
- d) Müdürlük demirbaşında kayıtlı veya kendisine zimmetli olan demirbaşları korur, özenli bir şekilde kullanma kılavuzuna uygun kullanır,
- e) Belediye hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için ilgili birimlerdeki personellerle etkili iletişim kurar,
- f) Müdürlük arşivini özenli kullanır, düzenli hale gelmesine katkıda bulunur,
- g) Mesai saatlerine riayet ederek, hastalık, rapor gibi durumlarda Takım Liderine/Şefine bilgi verir, İdari ve Mali İşler Şefliğine gerekli belgeleri sunar,
- ğ) Bağlı bulunduğu amirin verdiği benzer görevleri yerine getirir,
- h) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizliliği olan ve/veya gizlenmesi gereken başvurularda gerekli önlemleri almak, ilgili birime sicil bilgilerini gizleyerek yönlendirmek, yöneticisinin bilgisi dışında kimseyle paylaşmamak,
  - 1) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizliliği olan ve/veya gizlenmesi gereken evrakları yöneticisinin bilgisi dışında kimseyle paylaşmamak,
  - i) Müdürlük personelleri görevlendirildikleri takdirde farklı birimlerde, tüm etkinlik, organizasyon ve faaliyetlerde görev alabilir.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Çalışma Usul ve Esasları**

##### **Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün çalışma usul ve esasları**

**MADDE 20-** (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; Hizmet Standartları ve ISO 10002 Hemşehri Memnuniyeti 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, anlık cevaplanabilen başvuruların en

geç 7 gün içinde, inceleme ve işlem gerektiren başvuruların ise en geç 30 gün içinde cevaplanması, bu süreçte 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) Müdürlüğümüzün görevi gereği tüm birimlerle, bağlı kurum kuruluşlarla etkili, verimli, eşzamanlı, bütüncül olarak ilgili mevzuata uygun olarak çalışmak,

c) Hemşehri memnuniyetini ölçmek için anketler yapmak, etkinlik ve organizasyonlarda yer almak, kentte yaşayanların belediye yönetimindeki etkileşimini arttırmak, gelişen teknolojiye uyarak dijitalleşmeye çalışmak.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM** **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Yürürlükten kalkan yönerge**

**MADDE 21-** (1) Bu Yönerge, yürürlüğe girdiği tarihten itibaren, bundan önceki Yönerge yürürlükten kalkmış olur.

### **Yürürlük**

**MADDE 22-** (1) Bu Yönerge Üst Yönetici tarafından onaylandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 23-** (1) Bu Yönergenin hükümlerini Üst Yönetici adına Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanı yürütür.

O L U R

Mustafa Tunç SOYER  
Büyükşehir Belediye Başkanı