

T.C.
ŞİŞLİ BELEDİYE BAŞKANLIĞI
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1-(1) Bu Yönetmeliğin amacı, Halkla İlişkiler Müdürlüğünün teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirleyerek, hizmetlerinin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamaktır.

Kapsam

Madde 2-(1) Bu Yönetmelik, yürürlükteki ilgili mevzuat çerçevesinde Şişli Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

Hukuki dayanak

Madde 3-(1) Şişli İlçesi Belediye Meclisinin 10.05.2019 tarih ve 101 sayılı kararı ile kurulmuş olan Halkla İlişkiler Müdürlüğüne ait bu yönetmelik; 5393 sayılı Belediye Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ve tabi olduğu diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4-(1) Bu yönetmelikte geçen;

a) Belediye : Şişli Belediyesi'ni,

b) Başkan : Şişli Belediye Başkanı'nı,

c) Başkanlık : Şişli Belediye Başkanlığı'nı,

ç) Başkan Yardımcısı : Şişli Belediye Başkan Yardımcısı'nı,

d) Meclis : Şişli Belediye Meclisi'ni

e) Müdürlük : Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nü,

f) Müdür : Halkla İlişkiler Müdürü'nü,

g) Memur: 657 sayılı Devlet memurları kanununun 4.Maddesi 'a' bendine konu, Devlet ve diğer kamu tüzel kişiliklerince yürütülen, asli ve sürekli kamu hizmetlerini yerine getiren personeli

ğ) Sözleşmeli personel:5393 sayılı belediye Kanunun 49.maddesine göre boş memur kadrosu karşılığı ve aynı kanun gereği belirli sürelerle çalıştırılacak kariyerli personeli,

h) Personel :Halkla İlişkiler Müdürlüğüne bağlı çalışanların tümünü,

ı) Yönetmelik :Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Görev ve Çalışma Yönetmeliğini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş ve Müdürlük Teşkilat Yapısı

Kuruluş

Madde 5-(1) Şişli Belediye Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 48 inci maddesi ve 22.02.2007 tarih ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren "Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik" hükümlerine binaen kurulmuştur.

Müdürlük yapısı

MADDE 6-(1) Şişli Belediye Meclisinin 10.05.2019 tarih ve 101 sayılı kararı ile Halkla İlişkiler Müdürlüğü, teşkilat yapısı aşağıdaki gibidir;

- a) Müdür,
- b) İdari ve Mali İşler Birimi
- c) Açık Kapı Birimi
 - 1) Koordinasyon Merkezi
 - 2) Çağrı Merkezi
 - 3) Başvuru Masası
 - 4) Gezici Ekip

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Müdürlüğün görevleri

MADDE 7-(1) a) Şişli Belediyesi'nin amaç, prensip ve politikaları ile bağlı bulunan mevzuat ve Belediye Başkanının belirleyeceği esaslar çerçevesinde, halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler ile etkin ve verimli halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek,

b) Belediyenin hizmet alanı kapsamında bulunan mahallelerde, özel gezici ekipler vasıtası ile, ilçe sakinlerinin belediye hizmetleri ile ilgili görüş ve düşüncelerini almak, istek, öneri ve şikayetlerini ilgili müdürlüklere iletmek, cevap vermek,

c) Belediye tarafından yapılacak olan her türlü tören, organizasyon, etkinlik ve sosyal faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamak,

ç) İlçe halkının komşu meclisleri (sokak ve semt örgütlenmesi), mahalle meclisi, kent konseyi ilişkileri sağlamak. Kent konseyi ile ilintili gençlik, kadın, engelliler, çocuk meclisi gibi örgütlenmeler ile ilişki sağlanmak,

d) STK toplantıları, ortak akli arama toplantıları, muhtarlar toplantıları düzenleyerek ve muhtar-ihtiyar heyeti görüşmeleri yaparak çıkan sonuçları belediye yönetimine önermek,

e) Müdürlüklerin görev alanına giren istek, öneri ve şikayetleri müdürlüklere yönlendirmek sonuçlarının takibi işlerini yerine getirmek,

f) Belirli aralıklarla ve özel hallerde halkın belediye hizmetleri ile ilgili değerlendirmelerini almak, gerekli görüldüğünde halk oylaması yapmak; değişen şartlara göre ortaya çıkabilecek yeni talepleri önceden belirlemek amacıyla kamuoyu araştırması yapmak ve yaptırmak,

g) 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun uygulanmasına dair esas ve usuller gereği müdürlük bünyesinde Bilgi Edinme Masası (Açık Kapı) kurarak, gezici ekiplerce yerinde alınan talep ve şikayetlere, başvuru masasına sözlü ve yazılı (dilekçe ile) yapılan

müracaatlara, 7/24 çağrı merkezine yapılan telefon başvurularına, sosyal medya ve elektronik postalara cevap vermek ve başvuruları sonuçlandırmak,

ğ) CİMER- Doğrudan Cumhurbaşkanlığı konulu 2006/3 nolu Genelgeye dair esas ve usuller gereği, müdürlük bünyesinde CİMER yetkilisi görevlendirerek; CİMER’ den gelen şikayetlere cevap vermek,

h) Vatandaşlardan gelen bilgi edinme müracaatlarına gerekli geri bildirimi sağlamak. Valilik makamına yıllık bilgi edinme raporu sunmak.

ı) Stratejik plan ve performans programı hazırlayarak, faaliyetleri, plan ve programa bağlı hedefler çerçevesinde gerçekleştirmek,

i) Belediye Başkanı tarafından Belediye ile halkın etkili iletişimini sağlamak adına sivil toplum kuruluşları, sektörel gruplar, özel ilgi grupları ve hemşerilerle çeşitli bilgilendirme toplantıları, halk günleri, panel, söyleşi, açık oturum gibi özel düzenlemeler yapmak,

j) Belediyenin hizmetlerinin müzakere edilmesini sağlayan organizasyonlar düzenlemek. Ayrıca belirli günlerde düzenlenen halk günlerinin koordinasyonunun ve vatandaş istek, öneri ve şikayetlerinin kayıt altına alarak takibini sağlamak,

k) Kent kültürünü geliştirmeye yönelik projeler üreterek her kesimden insanların sanata ve kültürel faaliyetlere katılımını özendiren bir altyapı oluşturarak etkinliklerin sürekliliğini, çeşitliliğini sağlamak, sanatsal ve kültürel alanda Şişli’ özellikli bir merkez konumuna getirmek,

l) Çeşitli fuarlarda yer alarak kentin sanayi, ticari, kültürel ve sosyal alandaki etkisini üst seviyeye çıkarmak,

m) Önemli gün ve haftalarda ilgili birim ve/veya kuruluşlarla çeşitli etkinlikleri koordineli bir şekilde organize etmek,

n) Hizmet tanıtımlarını yaygınlaştırmak, imaj ve itibar algısını arttırmak amacıyla halkla ilişkiler (PR) kampanyası yürütmek ve takibini yapmak,

o) Belediyenin hedef kitlelerine ilişkin araştırmalar yapmak, kriz anlarında kriz masası yönetimine yardımcı olmak, sorun çözme sürecinde yönetimle birlikte çalışmak,

ö) İşbu yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nü ilgilendiren yürürlükteki mevzuat hükümlerine göre çalışmalar yapmak,

p) Belediye Başkanı veya bağlı bulunduğu başkan yardımcısı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak,

Müdürlük yetkisi

MADDE 8-(1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, bu Yönetmelikte sayılan görevleri 5393 sayılı Belediye Kanunu’na dayanarak Belediye Başkanınca kendisine verilen tüm görevleri kanunlar çerçevesinde yapmaya yetkilidir.

Müdürlüğün sorumluluğu

MADDE 9-(1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Belediye Başkanınca verilen ve bu Yönetmelikte tarif edilen görevler ile ilgili kanunlarda belirtilen görevleri gereken özen ve çabuklukla yapmak ve yürütmekle sorumludur.

Müdürün görev, yetki ve sorumluluğu

MADDE 10-(1) a) Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Müdürü, Belediye Başkanına ve Başkanın görevlendireceği Başkan Yardımcılığına bağlı olarak görev yapar. Halkla İlişkiler Müdürlüğünü, Başkanlık Makamına karşı temsil eder.

b) Müdürlüğün yönetiminde tam yetkili kişi olarak, bu Yönetmeliğin 8. Maddesinde belirtilen görevler ile Müdürlüğün her türlü çalışmalarının uyum içinde sürdürülmesini sağlar.

c) Halkla İlişkiler Müdürlüğünün tahakkuk amiri, harcama yetkilisi ve Müdürlük personelinin disiplin amiridir.

ç) Müdürlüğün faaliyet alanına giren konularda ilgili kişi, birim ve kuruluşlarla haberleşme ve koordinasyon sağlama yetkisine haizdir.

d)Yönetmelikte belirtilen Müdürlük görevlerinin ilgili mevzuata uygun, etkili, ekonomik ve verimli yürütülmesini sağlamak,

e) Müdürlük görevlerinin kapsamına giren bütün işleri sevk ve idare ederek gereken denetimleri yapmak,

f) İlgili Yönetmeliğe uygun olarak Müdürlüğün taşınır kayıt ve kontrol yetkililerini belirlemek; taşınır işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak,

g) Müdürlüğün gider bütçe taslağını hazırlamak,

ğ) CİMER VE 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında alınan istek ve şikayetlerin kayıt altına alınması, ilgili müdürlüklere yönlendirilmesi ve süresi içerisinde sonuçlandırılması, takibi, kontrolü ve koordinasyonunu sağlar.

h) Müdürlükte görev alan personel arasında görev dağılımı yaparak izin, hastalık ve çekilme gibi nedenlerle ayrılan personelin yerine, bir başkasının görevlendirilmesi ve hizmetlerin aksamaması için gerekli önlemleri alır.

ı) Müdürlüğün görev ve faaliyet alanlarıyla ilgili olarak yürürlüğe giren kanunlar ile Bakanlıklarca yayınlanan yönetmelik, tebliğ ve genelgelere uygun hareket eder ve gereklerini yerine getirir. Çalışma alanına giren ve Başkanlık Makamınca verilen diğer görevleri mevzuata uygun olarak yerine getirir. Bu Yönetmelikte belirtilen Müdürlük hizmetlerinin zamanında verimli ve düzenli şekilde yürütülmesini sağlar.

İdari ve Mali İşler Birimi

MADDE 11-(1) a) Müdürlüğün tüm yazışmalarının yasalara uygun, zamanında eksiksiz ve verimli yapılmasını sağlamak,

b) Gelen-giden ve zimmetli evrak kayıt ve dağıtımını yapmak; dosyalama düzeni ve Müdürlük arşivini oluşturmak,

c) Her türlü genelge, tebliğ, yönetmelik ve Başkanlık emirlerini ilgili personele duyurmak,

ç) Personelin her türlü özlük işlerinin tam ve zamanında yapılmasını sağlamak,

d) Müdürlük bünyesinde çalışan tüm personelin maaş ve puantajını hazırlamak,

e) Müdürlüğün gider bütçe taslağını, stratejik ve çalışma planlarını, faaliyet raporlarını hazırlamak,

f) Bir harcama birimi olarak Müdürlüğün her türlü mali iş ve işlemlerini ilgili mevzuata göre yürütmek,

g) Sarf malzemelerin teminini sağlayıp, dağıtımını yapmak,

ğ) İhale mevzuatına göre gerekli iş ve işlemleri yapmak,

h) Müdürlüğe ait taşınır malların giriş, çıkış, kayıt, değer tespiti, hurda, sayım, devir, bakım, onarım işleri ile Yönetim hesaplarının oluşturulması işlemlerini gerçekleştirmek,

ı) Görev alanına giren ve Müdürlük tarafından verilen diğer görevleri yapmak ile görevli ve yetkilidir.

Açık Kapı Birimi

MADDE 12- (1) a) İlçenin sorunlarıyla ilgili olarak halkla belediye arasında iletişimi sağlamak,

b) Belediyeye gelen vatandaşları karşılamak, iş ve işlemleri ile ilgili ön bilgi sağlamak, doğru ve etkili bir biçimde birimlere yönlendirmek,

c) Vatandaşların istek, öneri ve şikayetlerinin belediye bünyesinde takibi, sonuçlandırılması ve vatandaşa geri bildirim sağlanması amacıyla koordinasyonunu sağlamak. Bu hizmetleri gerçekleştirmek üzere teknolojinin gereklerine uygun yazılımı bilgi işlemle koordineli olarak sağlamak.

ç) Gezici ekip personeliyle mahallelerde, başvuru masasında dilekçe ile ve sözlü olarak, 7/24 çağrı merkezine gelen çağrılarla, elektronik posta ve web'den gelen başvuruların sisteme aktarılmasıyla ve sosyal medya kanalından gelen vatandaşların ilettiği oldukları istek, öneri ve şikayetlerini doğru ve eksiksiz bir şekilde otomasyona kaydetmek,

d) Kaydı oluşturulan istek, öneri ve şikayetleri ilgili müdürlüklere iletmek, başvuruyu takip eden ilk 2 gün içerisinde başvuru sahibine ön bilgi vermek,

e) Sonuçlanan başvuruları öncelikli olarak telefonla, e-posta ve sms yoluyla veya başvurunun alındığı kaynaktan vatandaşa, sonucu hakkında bilgi vermek,

f) İlgili müdürlüğün, vatandaşın başvurusuna istinaden yapmış olduğu çalışmanın doğruluğu, niteliği ve zamanlaması bakımından geri bildirim sağlayarak eksik çalışmaların tamamlanmasını sağlamak,

g) Halkla ilişkilerde elde edilen sonuçları değerlendirmek ve bu alandaki faaliyetlerin etkinliğini arttıracak önlemleri belirlemek üzere anket çalışmaları yapmak ve yaptırmak,

ğ) Dilekçe ile yapılan başvurularda, otomasyon kaydı akabinde dilekçeyi arşivlemek,

h) Vatandaş başvuruları ile ilgili idarenin isteği doğrultusunda, anlık, aylık ve yıllık ya da Müdürlük hedefleri bazında, idareye istatistiki veri sağlamak ve raporlar hazırlamak,

ı) Vatandaş başvurularını ve Müdürlüklerin taleplere vermiş oldukları cevapları takip ederek, kronik hale gelmeye başlamış sorunlar ya da kamuoyunun yoğun tepkisini çeken bazı faaliyetler/hizmetler hakkında, idarenin dikkatine sunulmak üzere, raporlar hazırlamak,

i) Belediyenin yürüttüğü proje ve faaliyetlerden vatandaşların haberdar olmalarını sağlamak ve hangi faaliyetten nasıl yararlanabileceklerinin bilgisini vermek,

j) Günlük CİMER ve AÇIK KAPI ara yüzünü takip etmek, belediyemiz hanesine düşen şikâyet formlarını tarayarak Açık Kapı Halkla İlişkiler otomasyon programına aktarmak ve ilgili müdürlüğe / müdürlüklere havalesini yapmak,

k) CİMER ve AÇIK KAPI ara yüzüne ilgili müdürlükten gelen cevabı yazmak ve evrak kayıt bölümünü kapatmak.

l) Vatandaşlardan gelen bilgi edinme müracaatlarına gerekli geri bildirimi sağlamak. Valilik makamına yıllık bilgi edinme raporu sunmak.

m) Zamanında sonuçlanmayan müracaat olması halinde ilgili müdürlükleri uyarmak, gerekli tenkit yazısı yazmak.

Açık Kapı Proje Koordinatörü görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 13-(1) a) Müdürden alınan talimat ve yetkiler çerçevesinde, sorumluluğunu üstlendiği birimin iş ve işlemlerini uygun, etkili, ekonomik ve verimli yürütülmesini sağlamak,

b) Halkla İlişkiler Müdürlüğü Açık Kapı Birimi Projesi Koordinatörlüğünü yürütmek,

c) Açık Kapı'nın tüm birimlerinde görevli personelin etkin ve verimli çalışmasını sağlamak,

ç) Açık Kapı Sorumlularının ilettiği raporları incelemek, düzeltilmesi gereken konularla ilgili tedbir almak,

d) Açık Kapı başvurularını ve Müdürlüklerin verdiği cevapları takip ederek, kronik hale gelmeye başlamış sorunları tespit edip, raporlamak,

e) Açık Kapı raporlarını, istatistiki verilerini düzenleyip, aylık ve yıllık yönetici özeti hazırlamak, Müdürlere ve Başkana sunulmak üzere prezantasyon hazırlamak,

f) Raporları aylık ve yıllık olarak takip edip, Müdürlük bazlı memnuniyetleri ölçümlemek,

g) Açık Kapı personeline mevzuat ve Şişli Belediyesi tarafından yazılım modülünün eğitimini vermek,

ğ) Sistemsel eksiklikleri tespit etmek, çözüm önerileri üretmek, Bilgi İşlem müdürlüğüyle koordinasyonu sağlamak,

h) Açık Kapı birimlerindeki personel planlamasını takip etmek, yönetmek,

ı) Müdürlüklerin iş akışlarını güncel olarak takip edip, tüm personelle paylaşmak,

i) Gezici Ekip ve müdürlüklerinin programlamalarına destek için mahalle bazında Açık Kapı icmali hazırlamak, paylaşmak,

j) Sorumlusu olduğu Açık Kapı Biriminin personel performans değerlendirmesini yapmak, raporlamak ve bu doğrultuda eğitim programı hazırlamak,

k) Açık Kapı için belirlenen hedeflerin tutturulması için çalışıp, gerekli önlem ve çalışmaları yürütmek,

l) Koordinasyon ve Çağrı merkezi birim sorumlularından gelen ses kayıt raporlarını inceleyip, personel performans ölçümlerini raporlamak. Gerekli tedbirleri almak,

m) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

n) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

o) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

ö) Personellerin istek ve önerilerini dinleyip raporlamak,

p) Müdürün kendisine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludur.

Açık Kapı Koordinasyon Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 14-(1) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Açık Kapı Proje Koordinatörü) iş ve işlemlerini, uygun, etkili, ekonomik verimli bir şekilde yürütmek,

b) Birim personelinin mesai, nöbet, izin, mola ve günlük iş programı ve performansını takip edip, etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak, amirine raporlamak,

c) Bilgi akışını, maillerini, bildirimleri, günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

ç) Düzenli olarak personelin ses kayıtlarını dinlemek, performanslarıyla ilgili personele geri bildirimlerde bulunmak ve haftalık olarak ses kayıt performans değerlendirmelerini Amir ve Müdüre raporlamak,

d) Vatandaş ile Belediye'nin tüm birimleri arasındaki yürütülen iletişim ve koordinasyonu denetlemek, dilekçe, telefon, sosyal medya ve e-mail trafiğini yönetmek,

e) Koordinasyon personelinin görev ve sorumluluklarını belirtmek, günlük iş bölümünü yapmak, takip etmek,

f) Alınan başvuruları ilgili müdürlüklere iletmek,

g) Koordinasyon personeli tarafından çözümlenemeyen konularda, Müdürlüklerle gerekli koordinasyonu sağlamak,

ğ) Kronikleşmiş, memnuniyetsizliğe neden olan konuları amir ve Müdüre raporlamak,

h) Görevli bulunduğu birimle ilgili İdarenin isteği doğrultusunda, günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak hedefler bazında icmal hazırlamak ve değerlendirmek, çözüm ve geliştirme önerileri getirmek,

ı) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

i) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

j) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

k) İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,

l) Müdürün ve Amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludurlar.

Koordinasyon Birimi görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 15-(1) a) Alınan başvuruları ilgili müdürlüklere iletmek,

b) Müdürlüklerin cevabını girdiği bütün başvuruların cevaplarını, başvuruyla ilgili gelen tüm Müdürlük cevaplarını kontrol ederek vatandaşa iletmek, gerekli geri bildirim görüşme kriterlerine uygun olarak sağlamak,

c) Müdürlüklerin başvurunun başka Müdürlüğü ilgilendirdiğini ilettiği durumlarda, Müdürlük ile koordinasyonu sağlayıp, başvurunun çözümünü sağlamak,

ç) Müdürlüklerin bilgilendirme girdiği başvuruların 48 saat içinde vatandaşa iletilmesini sağlamak,

d) Planlama ve gecikmedeki başvuruların takibini sağlamak, Müdürlüklere ve vatandaşa gerekli bilgilendirmeleri yapmak,

- e) Günlük AÇIK KAPI ve CİMER ara yüzünü takip etmek, belediyemiz hanesine düşen şikâyet formlarını tarayarak otomasyon programına aktarmak,
- f) AÇIK KAPI ve CİMER ara yüzüne ilgili müdürlükten gelen cevabı yazmak ve evrak kayıt bölümünü kapatmak,
- g) Gecikmede olan AÇIK KAPI ve CİMER başvurularıyla ilgili, müdürlüklere tenkit yazısı yazmak,
- ğ) Valilik makamına yıllık bilgi edinme raporu sunmak,
- h) Vatandaşlardan gelen bilgi edinme müracaatlarına gerekli geri bildirimi sağlamak,
- ı) Web ve internet üzerinden gelen başvuruları sisteme kaydetmek,
- i) Sonuçlanan başvurularla ilgili, vatandaşa öncelikli olarak telefonla veya alındığı kanaldan e-posta, sms ve sosyal medya yoluyla başvuru sonucu hakkında bilgi vermek,
- j) Görevleri ile ilgili evrakları korumak ve saklamak,
- k) Belge ve dilekçe gizlilik kurallarına uygun hareket etmek,
- l) Gelen duyuru, bildirim ve Müdürlüklerin mevzuat değişiklikleriyle ilgili bilgilendirmeleri güncel bir şekilde takip etmek,
- m) Ses kayıt dinlemeleri sonucu performans değerlendirmeleri ile ilgili, amirinin verdiği geri bildirimleri dikkate alarak, gerekli değişiklikler konusunda gelişim göstermek,
- n) İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,
- o) Çalışma saatlerine riayet edilmek,
- ö) Kıyafet yönetmeliğine uymak,
- p) Müdürün ve amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludurlar,

Çağrı Merkezi Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

- MADDE 16-(1)** a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Çağrı Merkezi ve Santral) iş ve işlemlerini, uygun, etkili, ekonomik verimli bir şekilde yürütmek,
- b) Birim personelinin mesai, nöbet, izin, mola ve günlük iş programı ve performansını takip edip, etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak, amirine raporlamak,
- c) Çağrı Merkezinin aylık olarak çalışma programını uygun bir şekilde hazırlamak, Amirine onaylatıp yayınlamak,
- ç) Çağrı Merkezine gelen tüm çağrılarının performans kriterlerine uygun bir şekilde yanıtlanmasını sağlamak,
- d) Başvuruların doğru bir şekilde alınmasını sağlamak, eksik alınan başvuruların bilgi eksikliklerinin tamamlanmasını takip etmek,
- e) Bilgi akışını, maillerini, bildirimleri günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,
- f) Hafta sonu ve resmi tatillerle ilgili Müdürlüklerin nöbet çizelgesini hazırlamak, personele duyurmak,
- g) Acil Müdahale durumlarıyla ilgili, Müdürlüklerin çalışma programlarını takip etmek ve personele duyurmak,

ğ) Sorumlusu olduğu birimin iş ve işleyişı ile ilgili haftalık, aylık ve yıllık raporlamaları yapmak, personelin performans değerlendirmelerini hazırlamak,

h) Düzenli olarak personelin ses kayıtlarını dinlemek, performanslarıyla ilgili personele geri bildirimlerde bulunmak ve haftalık olarak ses kayıt performans değerlendirmelerini Amir ve Müdürüne raporlamak,

ı) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,
i) Belediyenin santral ve telefonlarının bakım ve onarımının takibini sağlamak,
j) Çağrı Merkezi ve Santral sisteminin gelişim ve bakımını takip etmek, güncellemelerinin zamanında yapılmasını Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Destek Hizmetleri Müdürlüğünün koordinasyonunu sağlamak,

k) Personellerin istek ve önerilerini dinleyip birim sorumlusuna iletmek,

l) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

m) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

n) İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,

o) Müdürün ve Amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludurlar.

Çağrı Merkezi Birimi görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 17-(1) a) 7/24 vatandaşlardan gelen çağrıları, çağrı cevaplama kriterlerine uygun bir şekilde ve zamanında yanıtlamak,

b) Vatandaşlardan gelen istek, öneri ve şikâyetleri; istekleri doğru ve eksiksiz bir şekilde alıp sisteme kaydetmek ve vatandaşı doğru bir şekilde bilgilendirmek,

c) Sistemde kayıtlı olmayan vatandaşın isim ve iletişim bilgilerini, Çağrı Merkezi sisteminin rehberine kaydetmek,

ç) Gelen duyuru, bildirim ve Müdürlüklerin mevzuat değişiklikleriyle ilgili bilgilendirmeleri güncel bir şekilde takip etmek,

d) Ses kayıt dinlemeleri sonucu performans değerlendirmeleri ile ilgili, amirinin verdiği geri bildirimleri dikkate alarak, gerekli değişiklikler konusunda gelişim göstermek,

e) Vardiya değişimlerinde gelen personele vardiyayı devrederken, gerekli bilgilerin aktarımını sağlamak,

f) Resmi tatillerde, gelen acil durum başvurularını alır almaz, Müdürlükte görevli olan acil durum ekibine iletmek.

g) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

ğ) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak,

h) Mola saatlerine uymak,

ı) Çalışma saatlerine riayet etmek,

i) Kıyafet Yönetmeliğine uymak,

j) Müdürün ve amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludurlar.

Başvuru Masası Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 18-(1) a) Başvuru masası aracılığı ile talepte bulunan vatandaşın karşılanması ve taleplerin dilekçesini eksiksiz ve doğru bir şekilde otomasyon sistemine kaydedilmesi,

b) Belediyeye gelen vatandaşları ayakta karşılamak, iş ve işlemleri ile ilgili ön bilgi sağlamak, doğru ve etkili bir biçimde birimlere yönlendirmek,

c) Başkanın düzenleyeceği halk günlerinin, eksiksiz bir şekilde koordinesine destek olmak,

ç) Gelen duyuru, bildirim ve Müdürlüklerin mevzuat değişiklikleriyle ilgili bilgilendirmeleri güncel bir şekilde takip etmek,

d) Dilekçe ile yapılan başvurularda, otomasyon kaydı akabinde dilekçeyi arşivlemek,

e) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

f) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak.

g) İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,

ğ) Mola saatlerine uymak,

h) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

ı) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

i) Müdürün ve amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludur.

Başvuru Masası Birimi görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 19-(1) a) Başvuru masası aracılığı ile talepte bulunan vatandaşın karşılanması ve taleplerin dilekçesini eksiksiz ve doğru bir şekilde otomasyon sistemine kaydedilmesi,

b) Belediyeye gelen vatandaşları ayakta karşılamak, iş ve işlemleri ile ilgili ön bilgi sağlamak, doğru ve etkili bir biçimde birimlere yönlendirmek,

c) Başkanın düzenleyeceği halk günlerinin, eksiksiz bir şekilde koordinesine destek olmak,

ç) Gelen duyuru, bildirim ve Müdürlüklerin mevzuat değişiklikleriyle ilgili bilgilendirmeleri güncel bir şekilde takip etmek,

d) Dilekçe ile yapılan başvurularda, otomasyon kaydı akabinde dilekçeyi arşivlemek,

e) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

f) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak.

g) İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,

ğ) Mola saatlerine uymak,

h) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

ı) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

i) Müdürün ve amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludur.

Gezici Ekip Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 20-(1) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Gezici Ekip) iş ve işlemlerini, uygun, etkili, ekonomik verimli bir şekilde yürütmek,

b) Bilgi akışını, maillerini, bildirimleri günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

c) Sorumlusu olduğu birimin iş ve işleyişi ile ilgili haftalık, aylık ve yıllık raporlamaları yapacak, personelin performans değerlendirmelerini hazırlamak,

ç) Mahallenin numarataj bilgisine göre plan ve program hazırlayarak, personelin riayet etmesini sağlamak,

d) Gezici Ekip Personellerinin belediyenin yürüttüğü proje ve faaliyetlerden haberdar olmalarını sağlamak ve hangi faaliyetten nasıl yararlanabileceklerinin bilgisini vermek,

e) Başkanımızın mahallelerde düzenlediği Halk günlerinin koordinasyonunu sağlamak,

f) Halk günlerinde gelen talepleri, eksiksiz olarak sistem üzerinde kayıt edilmesini sağlamak,

g) Program dahilinde ziyaret edilen mahallelerde; broşür, gazete, dergi ve idarenin belirlediği malzemelerin dağıtımının sağlanmasını yürütmek ve denetlemek,

ğ) Başvuruların doğru bir şekilde alınmasını sağlamak, eksik alınan başvuruların bilgi eksikliklerinin tamamlanmasını takip etmek,

h) Personellerin istek ve önerilerini dinleyip birim sorumlusuna iletmek,

ı) Personeller arası bilgi aktarımının sağlanmasını takip etmek,

i) Sahada gezici ekip personeline liderlik etmek,

j) Saha gözlemleri ve gezici ekip personelleri ile ilgili düzenli olarak rapor hazırlayıp sunmak,

k) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

l) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak,

m) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

n) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

o)İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,

ö) Müdürün ve Amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludurlar.

Gezici Ekip Birimi görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 21-(1) a) Mahallenin numarataj bilgisine göre , birim sorumlusu tarafından hazırlanan plan ve program doğrultusunda, mahalle sakinlerinin kapısını çalmak; vatandaşların istek, öneri ve şikâyetlerini dinleyerek doğru ve eksiksiz olarak kayıt altına almak,

b) Gelen duyuru, bildirim ve Müdürlüklerin mevzuat değişiklikleriyle ilgili bilgilendirmeleri güncel bir şekilde takip etmek,

c) Mahalle muhtarlarını periyodik olarak ziyaret etmek; istek, öneri ve şikâyetlerini dinleyerek doğru ve eksiksiz bir şekilde otomasyon sistemine kaydetmek,

ç) Belediyenin yürüttüğü proje ve faaliyetlerden vatandaşların haberdar olmalarını sağlamak ve hangi faaliyetten nasıl yararlanabileceklerinin bilgisini vermek,

d) Başkanımızın mahallelerde düzenlediği Halk günlerinin koordinasyonuna destek olmak,

e) Halk günlerinde gelen talepleri, eksiksiz olarak sistem üzerinde kayıt altına almak,

f) Program dahilinde ziyaret edilen mahallelerde; broşür, gazete , dergi ve idarenin belirlediği malzemelerin dağıtımını sağlamak.

g) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

h) İdarenin ihtiyacı doğrultusunda fazla mesai yapmak ve resmi tatil ve bayramlarda çalışmak,

ı) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak,

i) Çalışma saatlerine riayet etmek,

j) Kıyafet Yönetmeliğine uymak,

k) Müdürün ve amirin kendilerine tevdi ettiği görevleri, ilgili mevzuata uygun, tam ve eksiksiz olarak zamanında yapmakla sorumludurlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlük

MADDE 22- (1) Bu Yönetmelik, Şişli Belediye Meclisince kabul edildikten sonra yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

(2) Bu Yönetmelikte yer almayan hususlarda yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürütme

MADDE 23- Bu Yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.