

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

**Birinci Bölüm**  
**AMAÇ, KAPSAM, DAYANAK VE TANIMLAR**

**Amaç**

**MADDE 1 -** (1) Bu yönetmeliğin amacı, Halkla İlişkiler Müdürlüğünün kuruluş, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 -** (1) Bu Yönetmelik, Halkla İlişkiler Müdürlüğündeki personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 -** (1) Bu yönetmelik; 5393 sayılı Belediye Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine istinaden hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 -** (1) Bu yönetmelikte geçen:

- Belediye : Ümraniye Belediyesi'ni,
- Başkanlık : Ümraniye Belediye Başkanlığı'nı,
- Büyükşehir : İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni,
- Müdürlük : Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nü,
- Müdür : Halkla İlişkiler Müdürü'nü,
- Yönetmelik : Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliğini ifade eder.

**İkinci Bölüm**  
**TEŞKİLAT VE BAĞLILIK**

**Teşkilat**

**MADDE 5 -** (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğünün **Personel yapısı** aşağıda belirtilen şekildedir.

- Müdür
  - Şefler
  - Memurlar
  - İşçiler
  - Sözleşmeli memurlar
  - Teknik personeller
  - Hizmet alımı yoluyla istihdam edilen personeller
- (2) Müdürlüğün **teşkilat yapısı** aşağıdaki gibidir.
- Müdür
  - Çağrı Merkezi Birimi
  - Çözüm Merkezi Birimi
  - Danışma ve Rehberlik Birimi
  - İstihdam Merkezi Birimi
  - Kent Konseyi Birimi
  - Taziye Birimi

(3) Birimlerin görev ve sorumluluklarına paralel olarak ihtiyaç duydukları nitelik ve sayıda kadro ihdası ve personel görevlendirmesi “*Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına İlişkin Esaslar*” çerçevesinde yapılır. Bunun dışında (ihtiyaca göre) kadro karşılığı olmaksızın müdür onayı ile “Birim Sorumlusu”, Başkan onayı ile “Yönetici Yardımcısı” görevlendirmesi yapılabilir.

(4) Müdürlüğün organizasyon yapısının teşkili ve alt birimlerin görev ve yetki dağılımları birim amirinin teklifi ve bir üst amirin onayı ile geçerlilik kazanır.

### **Bağlılık**

**MADDE 6** - Müdürlük, Belediye Başkanı tarafından görevlendirilen Başkan Yardımcısına bağlı olarak hizmetlerini yürütür.

## **Üçüncü Bölüm GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUK**

### **Müdürlüğün Görevleri**

#### **MADDE 7 –**

#### ***Halkla ilişkilerin kurumiçi boyutuyla ilgili görevler;***

(1) Belediye girişinde vatandaş “**Karşılama ve Danışma Hizmeti**” sunarak vatandaşın yeterli ve doğru bir şekilde yönlendirilmesini sağlamak.

(2) Belediye gelen ve hizmet alacağı birimler hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan vatandaşlar için (personel görevlendirerek) **rehberlik ve refakat hizmeti** sunmak. O vatandaş işlerini tamamlayıncaya kadar ona eşlik etmek.

(3) Belediye hizmetleriyle ilgili vatandaşın talep ve şikayetlerini alarak çözüm üretmek üzere kurulan **Çağrı Merkezinin etkin ve verimli** bir şekilde işletilmesini sağlamak. Vatandaşın talep ve şikayetlerine en kısa sürede cevap üretilmesi konusunda diğer müdürlükleri harekete geçirmek. Müdürlüklerin vermiş olduğu cevapların **vatandaş beklentisine uygunluğunu denetlemek**, bu konuda sürekli iyileştirme yapmak.

(4) Çağrı Merkezi ve Çözüm Merkezine gelen her bir şikayet-talep için **asgari çözüm süreleri belirlemek**, süreleri başkan onayına sunmak ve bu süreleri baz alarak birimlerin talep-şikayetlere çözüm üretmesini sağlamak.

(5) Çağrı Merkezi ve Çözüm Merkezine gelen talep veya şikayetleri kategorize ederek birimler ve şikayet türleri bazında **düzenli rapor oluşturmak**. Şikayetlerin yoğunlaştığı konularda üst yönetimi bilgilendirmek.

(6) Belediyeye **e-posta ve sosyal medya aracılığıyla gelen talep ve şikayetlere** süresi içinde cevap vermek.

(7) **Bilgi Edinme, BİMER, CİMER müracaatlarına** süresi içinde cevap vermek. Bu konuda diğer müdürlüklerle koordinasyonu sağlamak.

#### ***Halkla ilişkilerin kurum dışı boyutuyla ilgili görevler;***

(8) Ümraniye Belediyesi'nin amaç ve hedefleri ile Belediye Başkanının belirleyeceği esaslar çerçevesinde gerçek ve tüzel kişiler nezdinde olumlu bir kurum imajı oluşturmak.

(9) Belediye yönetiminin izlediği politikaların ve yapmış olduğu icraatların halka duyurulması ve benimsetilmesini sağlamak.

(10) Belediye yönetimi ile halkın bir araya gelebileceği ortamlar hazırlamak.

(11) Belediyenin genel amaç ve politikalarına uygun olarak Basın ve Yayın Müdürlüğü ile birlikte tanıtım faaliyetlerine destek olmak.

(12) Esnaf ziyaretleri, Sabah programları, Cuma programları, Mahalle bazlı bilgilendirme ve müzakere toplantıları gibi organizasyonları koordine etmek.

(13) Belediye yönetiminin hemşeri dernekleri ve diğer STK'larla ilişkilerini geliştirmek, ortak toplantı, etkinlik ve organizasyonlar yapmak.

(14) Halkla ilişkilerin geliştirilmesine yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler yapılmasına öncülük etmek, halkın bu etkinliklerle belediye ve yönetimle temasını artırmak.

(15) Halkın belediye hizmetlerinden beklentilerini ve memnuniyetini ölçmeye yönelik araştırmalar yapmak veya yaptırmak.

#### ***Diğer Görevler;***

(16) Ümraniye Belediyesi'nde katılımcı yönetim anlayışını geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmak, **Kent Konseyi** ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.

(17) Ümraniye'de istihdamı artırmaya yönelik (iş arayanlar ile işverenleri bir araya getiren) **İstihdam Merkezi**'ni yönetmek, bu sistem üzerinden daha fazla kişinin istihdama kazandırılmasını sağlamak. Bu konuda İŞKUR ile koordinasyonu sağlamak.

(18) İlçemizde vefat eden kişilerin ailelerine başkanlık adına taziye ziyaretinde bulunmak. İhtiyaç halinde cenaze evine yeterli sayıda sıcak yemek temin etmek.

#### **Müdürün Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 8 -** (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğünü Başkanlık Makamına karşı temsil eder.

(2) Müdürlüğün yönetiminde tam yetkili kişidir.

(3) "Müdürlüğün Görevleri" kısmında tanımlanmış tüm işleri koordine eder, etkili ve verimli bir şekilde sonuçlanmasını sağlar.

(4) Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Tahakkuk Amiri, Harcama Yetkilisi ve Müdürlük personelinin disiplin amiridir.

(5) Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile diğer Müdürlükler arasında koordinasyonu sağlar.

(6) Müdürlüğün yıllık Performans Programını ve buna bağlı olarak yıllık Bütçesini hazırlar.

(7) Performans Hedefleri, İş kapasitesi ve Faaliyet alanlarını dikkate alarak günlük, haftalık, aylık ve yıllık çalışma planları hazırlar ve bu planların uygulanmasını sağlar.

(8) Performans Hedefleri ve Bütçesine göre bir yıl boyunca kullandığı kaynakları ve yaptığı faaliyetleri gösteren "Yıllık Faaliyet Raporu"nu hazırlar.

(9) Vatandaşa yönelik hizmetlerle ilgili "hizmet standartları" belirleyerek daha hızlı ve etkin hizmet vermek için tedbirler alır, süreç iyileştirmesi yapar.

(10) Müdürlüğünde Kamu İç Kontrol Sisteminin ve Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasından birinci derecede sorumludur. Bu konuda Strateji Geliştirme Müdürlüğü ile koordineli çalışır.

(11) Müdürlüğün geçmiş döneme ait bilgilerinin, dosyalarının, raporlarının kurumsal bir formatta Standart Dosya Planına göre arşivlenmesini sağlar. Bu konuda Yazı İşleri Müdürlüğü ile koordineli çalışır.

(12) Standart Dosya Planına göre sınıflandırılan, matbu veya dijital ortamda muhafaza edilen birim dokümanları için (mevzuatta<sup>1</sup> tarif edildiği şekilde) "saklama planı" oluşturur, "imha süreleri" belirler. Süresi gelen arşiv evrakının yine mevzuatta tarif edildiği şekilde imha edilmesini sağlar.

(13) Yasalarla verilen her türlü ek görevi yapar.

#### **Çözüm Merkezi Biriminin Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 9 -** (1) Belediye gelen vatandaşların talep ve şikâyetlerini kayıt altına alır

(2) Belediye gelen vatandaşların Şikâyet ve taleplerini ilgili müdürlüğe iletir.

(3) Vatandaşın iletmiş olduğu şikâyet ve talep hakkında geri dönüş yapar.

<sup>1</sup> Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

(4) Çözüm Merkezine gelen vatandaşları bilgilendirir, uygun birim ya da kuruma yönlendirir.

#### **Çağrı Merkezi Biriminin Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 10** - (1) Gelen çağrıları karşılar.

- (2) Talep ve şikâyet başvurularını (sistem üzerinden) ilgili müdürlüğe iletir.
- (3) Kayıt açılan talep ve şikâyetler hakkında vatandaşa geri dönüş sağlar.
- (4) E-posta aracılığıyla gelen BİMER, CİMER, Bilgi Edinme başvurularına çözüm üreterek cevaplanmasını sağlar.
- (5) Yazı İşleri Müdürlüğü üzerinden gelen Bilgi Edinme dilekçelerinin yasal süresi içinde cevaplanmasını sağlar.
- (6) Çağrı Merkezi Raporlarını hazırlar.

#### **İstihdam Merkezi Biriminin Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 11** - (1) Firmalarla sürekli iletişim halinde olur, daha fazla firmanın sisteme dahil olmasını sağlar.

- (2) İstihdam sonuçlarıyla ilgili gerekli raporları oluşturur.
- (3) İstihdam Merkezinin faaliyetlerini gözlemler, vatandaş ve firma beklentilerine göre iş bulma sürecinin iyileştirilmesini sağlar.
- (4) İstihdam Merkezine şahsen, telefon veya internet üzerinden başvuran vatandaşın iş konusundaki taleplerine cevap üretmeye çalışır.
- (5) Müracaatları istihdam.umraniye.bel.tr portalına kaydeder ve portföydeki en uygun işe yönlendirir.
- (6) Personel ihtiyacı olan firmalar ile birebir iletişime geçerek en uygun CV'leri seçer ve yönlendirir.
- (7) Firma ziyaretleri ve toplu görüşmelerde görev alarak iş arayan vatandaşlar ile firmaları buluşturur.
- (8) İş arayan vatandaşlar ve firmalara geri dönüş yapar, gerekli bilgi aktarımını yapar.

#### **Danışma ve Rehberlik Birimi Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 12** - (1) Belediyenin ilk müracaat yeri olarak vatandaşı sözlü bilgilendirir.

- (2) Gelen vatandaşın kimliğini alır, kimlik bilgilerini ve hangi müdürlüğe gideceğini kaydeder.
- (3) İşini takip etme konusunda yardıma ihtiyacı olan vatandaş Rehberlik Personeli ne yönlendirerek vatandaşa yardımcı olur.
- (4) Danışma faaliyetiyle ilgili istatistiki bilgileri rapor eder.
- (5) Vatandaşın işini kolaylaştıracak şekilde birimlerle iletişime geçer, bizzat görüşür.
- (6) Hasta, yaşlı, engelli vb. olan vatandaşlara hizmette öncelik tanır.
- (7) Vatandaşa refakat ederek, doğru birimlere ve kişilere ulaşmasını sağlar.
- (8) Gerekğinde vatandaşın belediyedeki işlemlerini bizzat takip eder ve sonuçlandırır.
- (9) Danışmadan (refakat edilmesi için) yönlendirilen vatandaşlara yardımcı olur.

#### **Kent Konseyi Birimi Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 13** - (1) Ümraniye Belediyesi'nde katılımcı yönetim anlayışını geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmak, Kent Konseyi ve Yerel Gündem 21 ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.

- (2) Kent konseyi kapsamında oluşturulan meclislerin koordinasyonunu yapmak, etkinliklerini planlamak ve uygulamak.

### **Cenaze ve Taziye Hizmetleri Birimi Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**MADDE 14** – (1) Ümraniye’de vefat eden kişilerin bilgilerini günlük olarak Mezarlıklar Müdürlüğü’nden temin etmek.

(2) Cenaze Yakınları ile iletişime geçerek, Müdürlüğümüz ile alakalı Taziye Hizmetlerimiz hakkında bilgi vermek, cenaze yakınları için yemek ikramı, otobüs tahsisi ve cenaze evlerine masa ve sandalye desteği konusunda ilgili Müdürlüklerle koordinasyon sağlamak,

(3) Vefat eden komşumuzun cenaze evi adresine İdarece belirlenen miktarda yemek ikramımızla birlikte giderek, Başkanımız adına Taziye Ziyareti gerçekleştirmek.

(4) Cenaze yakınının talep etmesi üzere aynı gün içerisinde cenaze evinde Kur'an-ı Kerim okumak ve dua yapmak,

(5) Taziye bilgilerinin sisteme girişini yapmak.

(6) Taziye işleriyle ilgili istatistikler tutmak ve müdürüne rapor etmek.

### **Dördüncü Bölüm GÖREV VE HİZMETLERİN İCRASI**

**MADDE 15** - (1) Müdürlükteki işler Müdür tarafından belirlenen plan dâhilinde yürütülür.

(2) Müdürlük dâhilinde çalışanlar arasındaki işbirliği ve koordinasyon Müdür tarafından sağlanır.

(3) Müdürlükler arası yazışmalar Müdürün imzası ile yapılır.

(4) Müdürlüğün kurum dışı yazışmaları; Müdür ve Başkan Yardımcısının parafi Belediye Başkanının veya yetki verdiği Başkan Yardımcısının imzası ile yürütülür.

(5) Personele verilen önem derecesi yüksek belgeler, dosyalar, araçlar ve işler zimmet karşılığı verilir.

(6) Bu Yönetmelikte adı geçen görevlilerin ölüm hariç her hangi bir nedenle görevlerinden ayrılmaları durumunda görevleri gereği yanlarında bulunan her türlü dosya, yazı ve belgeler ile zimmeti altında bulunan eşyaları bir çizelgeye bağlı olarak yeni görevliye devir teslimini yapmaları zorunludur. Devir-teslim yapılmadan görevden ayrılma işlemleri yapılmaz.

### **Beşinci Bölüm EVRAK VE ARŞİV İŞLERİ**

#### **Gelen Giden Evrakla İlgili İşlemler**

**MADDE 16** - (1) Belediyenin birimlerinde kurum içi ve kurum dışı tüm yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden yapılır.

(2) Kurum dışından gelen e-imzalı yazı ve ekleri EBYS üzerinden ilgili birime havale edilir. E-imzalı olmayan yazı ve ekleri ise Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından dijital ortama aktarılarak birime EBYS üzerinden havale edilir.

(3) EBYS’ne henüz geçmeyen birimlerle ilgili yazışmalar için elektronik ortamda sayı ve referans numarası alındıktan sonra zimmet defteri ile evrak gönderilir veya teslim alınır.

### **Dosyalama ve Arşiv**

**MADDE 17** - (1) Müdürlükte üretilen ve müdürlüğe gelen tüm evrak ve belgeler EBYS üzerinden **Standart Dosya Planı**'na göre sınıflandırılır ve dijital ortamda dosyalama yapılır.

(2) Dosyaların saklama planı ve imha süreleri "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik"te belirtilen kriterlere göre EBYS üzerinden planlanır ve süresi gelen evraklar imha edilir.

(3) EBYS kapsamı dışındaki kayıtlar, fiziki ortamda Standart Dosya Planına göre dosyalanır. Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre birim arşivinde ve kurum arşivinde muhafaza edilir.

## **Altıncı Bölüm ÇEŞİTLİ VE SON HÜKÜMLER**

### **Yönetmelikte Hüküm Bulunmayan Haller**

**MADDE 18** - (1) İşbu yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

### **Yürürlük**

**MADDE 19** - (1) Bu yönetmelik Belediye Meclisinin kabulü tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 20** - (1) Bu yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.