BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI
HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
TEŞKİLAT YAPISI VE ÇALIŞMA ESASLARINA DAİR YÖNERGE

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu yönergenin amacı; T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nün kuruluş, görev, yetki, sorumluluk ve çalışmalarını düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu Yönerge; Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren birimlerin kuruluşu ile görev, yetki ve sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerin düzenlenmesi ve yürütülmesine ilişkin esas ve usulleri kapsar.

Hukuki dayanak

Madde 3- Bu Yönerge; T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönetmelik'in 5., 9. ve 16. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

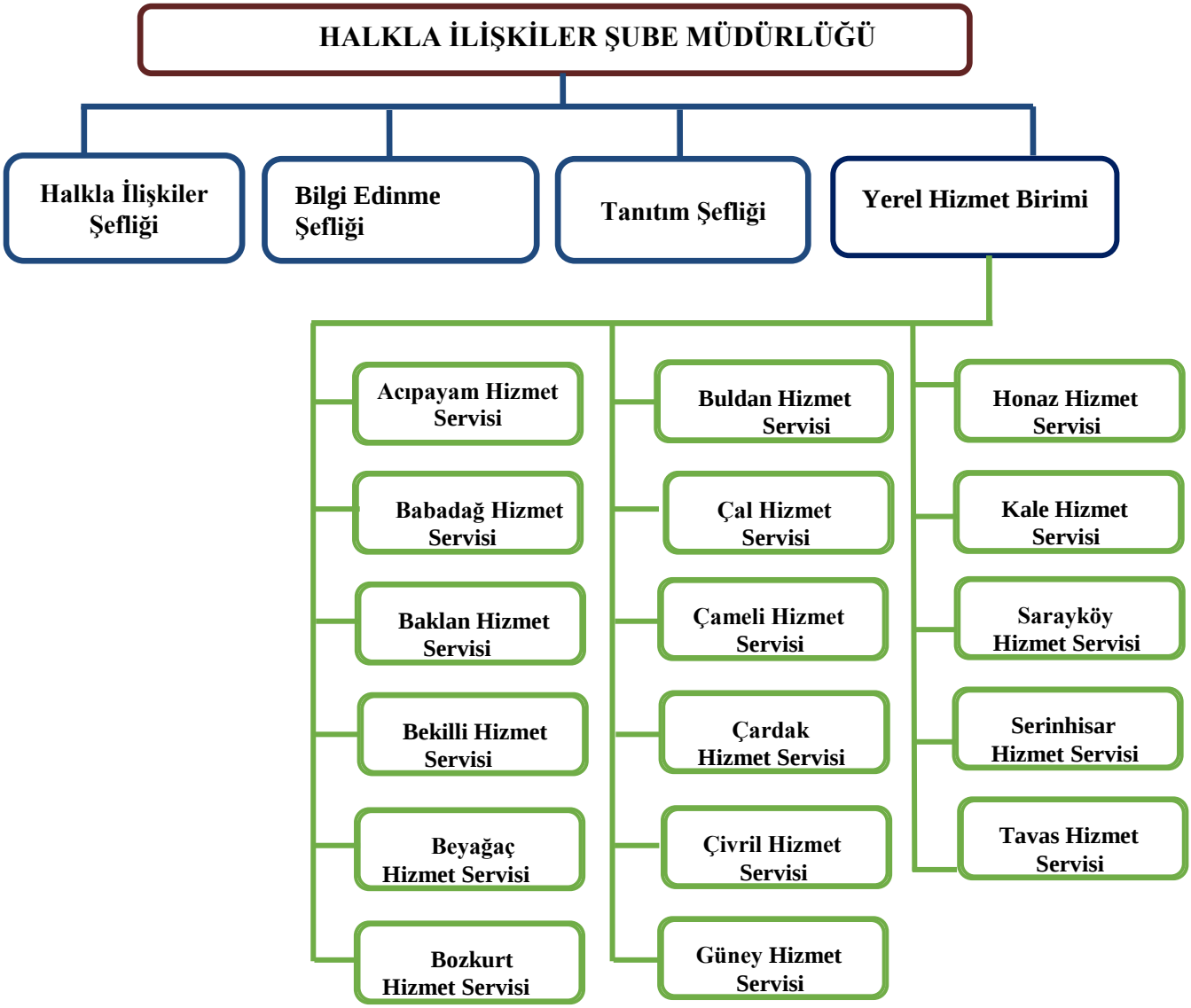
Madde 4- Bu Yönergede adı geçen;

a) Belediye : T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesini,
b) Başkanlık : T.C. Denizli Büyükşehir Belediye Başkanlığını,
c) Başkan : T.C. Denizli Büyükşehir Belediye Başkanını,
ç) Meclis : T.C. Denizli Büyükşehir Belediye Meclisini,
d) Encümen : T.C. Denizli Büyükşehir Belediye Encümenini,
e) Genel Sekreter : T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreterini,
f) Genel Sekreter Yardımcısı : İlgili Genel Sekreter Yardımcısını,
g) Daire Başkanlığı : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığını,
ğ) Daire Başkanı : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanını,
h) Müdürlük : Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünü,
ı) CİMER : Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM
Şube Müdürlüğünün Teşkilat Yapısı ve Görevleri

Teşkilat yapısı

Madde 5- Müdürlük, görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yürütebilmesi için 3 şeflik ve 1 birimden oluşur. Müdürlüğün teşkilat şeması aşağıda gösterilmiştir:



Şube Müdürü

Madde 6- T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönetmelik' te ve bu yönergede belirtilen görevlerin yerine getirilmesinden ve koordinasyonundan öncelikle Başkana veya bağlı olduğu Genel Sekreter / Genel Sekreter Yardımcısına ve Daire Başkanına karşı birinci derecede sorumludur.

Şube Müdürlüğünün görevleri

Madde 7- Şube müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

a) İletişim Merkezine gelen çağrılar ile şikâyet, talep ve önerileri kaydederek çözülmesi için ilgili birim ya da daire başkanlıklarına iletmek,

b) Şikâyet konularını izleyerek belediye hizmetlerinin gelen şikâyetlerin konularına göre değerlendirilmesini ve gelen taleplerin ilgili daire başkanlığı ile görüşülerek en kısa sürede sonuçlanmasını sağlamak,

c) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Açık Kapı Uygulaması kapsamında gelen başvuruları değerlendirerek cevaplandırılmasını sağlamak,

ç) Daire başkanlıklarının işleyişleri ile ilgili yeni düzenlemeleri takip etmek ve verilen hizmetleri bu doğrultuda güncellemek,

d) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında gelen taleplerle ilgili bilgi edinme iş ve işlemlerini yürütmek,

e) Belediye hizmetlerinin tanıtımı amacıyla Daire Başkanlığı tarafından yürütülecek faaliyetleri belirlemek ve uygulamaya geçirmek,

f) Belediye çalışmalarının kamuoyunda yansımasını ölçmek için belirli zaman aralıklarında kamuoyu araştırması yapmak veya yaptırmak,

g) Önemli günler ve kuruluş yıldönümlerinde yapılacak faaliyet ve çalışmaları Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile işbirliği içerisinde yürütmek,

ğ) Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ile işbirliği içerisinde yürütmek,

h) Konser, festival vb. organizasyonları yapmak veya yaptırmak,

ı) İlgili mevzuata göre yapılan yapım, mal, hizmet veya danışmanlık alımı işlerine ait teknik şartnameyi hazırlayarak imzalanan sözleşmede tanımlanan tüm süreçleri ve zaman planını takip ederek, hak ediş, geçici kabul, kesin kabul işlemlerini ve diğer evraklarının kontrol edilmesini, eksiklik olması halinde düzeltilmesini sağlayarak İdari İşler Şefliği ile koordineli çalışma yürütmek,

i) Daire Başkanlığı tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Şefliklerin görevleri

Madde 8- Madde 5'te Şube Müdürlüğü Teşkilat Şeması'nda gösterilen şefliklerin görevleri:

1) <u>Halkla İlişkiler Şefliği</u>

a) İletişim merkezine yapılan çağrılar ile gelen şikâyet, talep ve önerileri kaydederek çözülmesi için ilgili birim ya da daire başkanlıklarına ulaştırmak,

b) Şikâyet konularını izleyerek belediye hizmetlerinin gelen şikâyetlerin konularına göre değerlendirilmesini sağlamak,

c) Vatandaştan sözlü olarak gelen şikayet, talep ve önerileri programa kaydederek,

ilgili birim veya daire başkanlığına iletmek ve çözüme kavuşturulmasını sağlayarak, daire başkanlıklarından gelen cevapları Halkla İlişkiler Merkezi aracılığı ile vatandaşlara ulaştırmak,

ç) Yazılı olarak gelen dilekçeleri ilgili programa kaydederek evrak kayıtlarını tutmak, ilgili birim veya daire başkanlıklarına iletmek ve çözüme kavuşturulmasını sağlamak,

d) Vatandaşların belediyeden alacağı hizmetler ile ilgili işlemlerin tek bir noktadan yürütülmesini sağlamak,

e) Gelen talepler ile ilgili prosedürü takip etmek, ilgili birim ya da daire başkanlıkları ile görüşmek ve işlemin en kısa sürede sonuçlandırılmasını sağlamak,

f) Daire başkanlıklarının işleyişleri ile ilgili yeni düzenlemeleri takip etmek ve verilen hizmeti bu doğrultuda güncellemek,

g) Belediyeye internet üzerinden gelen şikâyet, talep ve önerileri değerlendirmek, kayıt altına almak, ilgili birim ya da daire başkanlıklarına ileterek çözüme kavuşturulmasını sağlamak,

ğ) İşlemlerini yapamayacak durumda olan vatandaşlara, belediye içerisindeki işlerini yürütebilmesi için işlemleri bitinceye kadar yardımcı olmak,

h) Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi doğrultusunda İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ile beraber vatandaş memnuniyetini ölçmek için vatandaş memnuniyet anketinin yapılmasını ve belediye çalışmalarının bu doğrultuda yenilenmesini sağlamak,

ı) Belediye hizmetlerinin etkin, kesintisiz ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla sanal santral ve çağrı merkezi işlemlerini sürdürmek,

i) Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

2) <u>Bilgi Edinme Şefliği</u>

a) 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre gelen taleplerle ilgili bilgi edinme faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak,

b) Gelen bilgi edinme taleplerini mevzuat hükümleri doğrultusunda değerlendirip birimler arası yazışma ve koordinasyonu sağlayarak yasal süresi içerisinde cevaplandırılmasını sağlamak,

c) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Açık Kapı Uygulaması kapsamında gelen başvuruları değerlendirerek, ilgili daire başkanlıklarına üst yazı ile iletmek ve yasal süresi içerisinde cevaplandırılmasını sağlamak,

ç) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Açık Kapı Uygulaması kapsamında gelen ve daire başkanlıkları tarafından sonuçlandırılan başvuruları Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Açık Kapı Uygulaması sistemi üzerinden kapatmak,

d) Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

3) <u>Tanıtım Şefliği</u>

a) Belediye hizmetlerinin tanıtımı amacıyla daire başkanlığı tarafından yürütülecek

faaliyetleri belirlemek ve uygulamaya geçirmek,

b) Belediye hizmetlerinin tanıtımı amacıyla Basın-Yayın Şube Müdürlüğü ile işbirliği içerisinde kitap, broşür, afiş, ilan, CD vb. tanıtım araçlarının çalışmasının yapılmasını sağlamak,

c) Belediye çalışmalarının kamuoyunda yansımasını ölçmek ve bazı projelerde vatandaşın da fikrini almak amacıyla (web sitesi, sokak anketi vb. yöntemlerle) kamuoyu araştırması yapmak veya yaptırmak,

ç) Önemli günler ve kuruluş yıldönümlerinde yapılacak faaliyet ve çalışmaları Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile işbirliği içerisinde yürütmek,

d) Konser, festival vb organizasyonları yapmak veya yaptırmak,

e) Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

4) Yerel Hizmetler Birimi

a) Belediye hizmetlerinin, Başkanlığın ve Daire Başkanının talimatları ve yönlendirmeleri doğrultusunda; ilgili mevzuat hükümleri, belediyenin misyonu, vizyonu, amaç ve politikaları, stratejik planı ve yıllık programlarına uygun şekilde tanıtımını yapmak ve kamuoyunu bilgilendirmek. Bu kapsamda, birim personeline gerekli talimatları vermek, uygulamaları takip etmek ve sonuçlarını değerlendirmek,

b) İlçelerde görev yapan Belediye personelinin halkla ilişkiler, iletişim ve tanıtım çalışmalarını koordine etmek; yürütülen hizmetlerin halkla etkin biçimde paylaşılmasını sağlamak, yapılan çalışmaların zamanında ve verimli şekilde duyurulmasını gözetmek ve denetlemek,

c) Belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerinin ilçede yürütülmesini sağlamak,

ç) Belediyenin bağlı kuruluşları ve şirketlerinin halkla ilişkiler faaliyetlerinin ilçelerdeki eşgüdümünü sağlamak,

d) İlçelerde sunulan hizmetlerin tanıtımı sırasında karşılaşılan iletişim aksaklıklarını ilgili birimlere iletmek ve çözüme kavuşturulmasını sağlamak,

e) İlçelerde meydana gelebilecek su baskını, kuraklık, yangın, deprem vb. afet hallerinde, halkın bilgilendirilmesi, yönlendirilmesi ve kamuoyunun doğru yönetilmesi için gerekli iletişim çalışmalarını yürütmek ve ilgili birimlerle koordineli hareket etmek,

f) Belediyenin görev alanına giren konularda, halktan gelen talep, öneri ve şikayetleri toplamak, kayıt altına almak ve ilgili birimlere iletmek; süreci takip ederek sonuç hakkında bilgi sağlamak,

g) İlçelerde sunulan hizmetlere ilişkin halkın geri bildirimlerini değerlendirerek Daire Başkanını bilgilendirmek ve ilgili birimlere ileterek çözüme kavuşturulmasını sağlamak,

ğ) Şube Müdürlüğü tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Son Hükümler

Servis Oluşturulması

Madde 9- Şefliklerin içerisinde servis oluşturulması, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı'nın koordinesinde Başkan'ın onayı ile gerçekleştirilir.

Değişiklik

Madde 10- Bu yönergede yapılacak her türlü değişiklik Başkan onayı ile yapılır, değişiklik teklifinin Başkan onayına sunulması işlemi İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı'nın koordinesinde gerçekleştirilir.

Yürürlükten Kaldırılan Yönerge

Madde 11- ***25.03.2025*** tarih ve ***E. 342553*** sayılı Onay ile yürürlüğe konulan "Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönerge" yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

Madde 12- Bu yönerge hükümleri, Başkan'ın onayıyla yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 13- Bu yönerge hükümlerini Başkan yürütür.

(Bu yönerge, Başkanlığın 04.09.2025 tarih ve 390723 sayılı Onay'ı ile 04.09.2025 tarihinde yürürlüğe konulmuştur.)