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

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

AMAÇ

MADDE 1-(1) Bu Yönetmeliğin amacı, Şişli Belediyesi Basın Yayın ve 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 Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

HUKUKİ DAYANAK

MADDE 3-(1) Şişli İlçesi Belediye Meclisinin 03/06/2024 tarih ve 57 sayılı kararı ile kurulmuş olan Basın Yayın ve 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 tâbi olduğu diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

TEMEL İLKELER

MADDE 4-(1) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Şişli'nin asırlık tarihinden ve zengin kültürlerinden gelen potansiyelini daha etkin bir şekilde yönlendirmek, Şişli'nin dokusunu, bilgi birikimini, inanç ve değerlerini gelecek kuşaklarla buluşturmak, Şişli'yi küresel ölçekten lider bir kent haline getirmek üzere iletişim araç ve stratejilerini etkin bir şekilde kullanır.

Demokratik, şeffaf ve katılımcı süreçlerle; kentin tüm aktörleri, üniversiteler ve sivil toplum örgütleriyle ortak akılda buluşarak bilimin ışığında hareket eder. Daha yeşil, daha yaşanabilir ve daha yaratıcı bir Şişli için yaşam standartlarını yükseltmek, herkesin hayatına dokunmak üzere yeni çözüm önerileri getirmek için çalışmalarını planlar.

Bu misyon ve vizyon doğrultusunda, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü; Şişli'yi daha güzel bir geleceğe taşımak, yalnızca ilçe özelinde değil şehre de değer katmak için sosyal demokrasi ve sosyal belediyecilik anlayışıyla Şişli Belediyesi Meclisi Üyelerinin oy birliğiyle imzaya alarak belirlediği 8 ilke doğrultusunda faaliyetlerini ilerletir:

1. Kamusal Fayda
Kamu gücü ve kamu yararına kullanacağız.
2. Açıklık ve Şeffaflık
Belediyemizin faaliyetleri, kararları ve performans hakkında açık ve dürüst iletişim kuracağız.
3. Demokratik Hesap Verilebilirlik
Kamu gücünün kullanımıyla ilgili yurttaşa karşı her zaman hesap verilebilir bir yönetim olacağız.
4. Katılımcılık
İlçemizin bütün paydaşlarının karar alma süreçlerine katılması ilkesini benimseyeceğiz.

5. Eşit Hizmet
Yurttaşlarımızın hizmetlerin kullanım ve erişiminde hiçbir ayrım gözetmeksizin eşit haklara sahip olmasını sağlayacağız.
6. Çoğulculuk
Toplumsal yaşamda eşitliği ve özgürlüğü savunacağız.
7. Sürdürülebilirlik
İhtiyaçlarımızı gelecek nesillerin ihtiyaçlarını tüketmeden karşılayacağız.
8. Yenilikçilik
Yerelin olanak, koşul ve kapasitesine yönelerek özgün üretimi önceleyeceğiz.

TANIMLAR
MADDE 5-(1) Bu yönetmelikte geçen;
a) Belediye: Şişli Belediyesini,
b) Başkan: Şişli Belediye Başkanını,
c) Başkanlık: Şişli Belediye Başkanlığını,
ç) Başkan Yardımcısı: Şişli Belediye Başkan Yardımcısını,
d) Meclis: Şişli Belediye Meclisini
e) Müdürlük: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünü,
f) Müdür: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürünü,
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: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğüne bağlı çalışanların tümünü,
ı) Harcama Yetkilisi: Bütçeyle ödenek tahsis edilen her bir harcama biriminin en üst yöneticisini,
i) Gerçekleştirme Görevlisi: 5018 sayılı kanun çerçevesinde yapmaları gerekli iş ve işlemleri yapan ile ihale sürecini işleten personeli, (Harcama yetkilileri, yardımcıları veya hiyerarşik olarak kendisine en yakın üst kademe yöneticileri arasında görevlendirilen personeli)
j) Taşınır Kayıt ve Kontrol Yetkilisi: Taşınır Kayıt ve Kontrol işlemlerini gerçekleştiren personeli ifade eder.
k) Yönetmelik: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Görev ve Çalışma Yönetmeliğini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM
Kuruluş ve Müdürlük Teşkilat Yapısı

KURULUŞ
MADDE 6-(1) Şişli Belediye Başkanlığı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 48 inci maddesi ve 22.02.2007 tarih ve 26442 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren "Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik" hükümlerine binaen kurulmuştur.

MÜDÜRLÜK YAPISI

MADDE 7-(1) Şişli Belediye Meclisinin 03/06/2024 tarih ve 57 sayılı kararı ile kurulan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, doğrudan Belediye Başkanına veya Belediye Başkanının yetkilendirileceği Belediye Başkan Yardımcısına bağlı çalışır.

Şefliklerin ve büroların sayı ve görevlerini belirlemede müdür yetkilidir. Teşkilat yapısı aşağıdaki gibidir;

a) Müdür,
b) İdari ve Mali İşler Bürosu,
c) Çözüm Merkezi,
   c1) Çağrı Merkezi
   c2) Dijital İletişim Ekibi
   c3) Saha Ekipleri
   c4) Çözüm Noktası
   c5) Çözüm Koordinasyon Birimi
   c6) Veri Analizi ve İş Geliştirme Ekibi
ç) İletişim Ekibi,
   ç1) Basın Ekibi
   ç-2) Görsel Tasarım Ekibi
d) Proje Koordinatörlüğü,

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Görev, Yetki ve Sorumluluklar

MÜDÜRLÜĞÜN GÖREVLERİ

MADDE 8-(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) Belediye tarafından yapılacak olan her türlü tören, organizasyon, etkinlik ve sosyal faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamak,

c) Çözüm Merkezi sistemi aracılığı ile gelen tüm başvuruların işlemlerini yapmak, Müdürlüklerin görev alanına giren istek, öneri ve şikayetleri müdürlüklere yönlendirmek, sonuçlarının takibi işlerini yerine getirmek ve tüm başvurular ile ilgili raporlamaları yaparak üst makamlara ayrıntılı rapor sunmak,

ç) 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,

d) 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun uygulanmasına dair esas ve usuller gereği müdürlük bünyesinde Çözüm Merkezi kurarak, Saha Ekiplerince yerinde alınan talep ve şikayetlere, Çözüm Noktasına sözlü ve yazılı (dilekçe ile) yapılan müracaatlara, 7/24 Çağrı Merkezi'ne yapılan telefon başvurularına, sosyal medya ve elektronik postalara cevap vermek ve başvuruları sonuçlandırmak,

e) CİMER- Doğrudan Cumhurbaşkanlığı konulu 2006/3 no.lu Genelgeye dair esas ve usuller gereği, Belediyenin CİMER Koordinatörlüğünü yapmak, müdürlük bünyesinde CİMER yetkilisi görevlendirerek; CİMER' den gelen şikayetlere cevap vermek,

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

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

ğ) 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,

h) 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,

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

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

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

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

l) İşbu yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nü ilgilendiren yürürlükteki mevzuat hükümlerine göre çalışmalar yapmak,

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

MÜDÜRLÜK YETKİSİ

MADDE 9-(1) Basın Yayın ve 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 10-(1) Basın Yayın ve 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, YETKİ VE SORUMLULUĞU

MADDE 11-(1) a) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Müdürü, Belediye Başkanına ve Başkanın görevlendireceği Başkan Yardımcılığına bağlı olarak görev yapar. Basın Yayın ve 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 hazırlatmak,

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.

BİRİMLER

İdari ve Mali İşler Bürosu

MADDE 12-(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.

Çözüm Merkezi

MADDE 12- (2) 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) Saha Ekipleri personeliyle mahallelerde, Çözüm Noktasında dilekçe ile ve sözlü olarak, 7/24 Çağrı Merkezine gelen çağrılarla, elektronik posta, web ve diğer elektronik kanallardan gelen başvuruların sisteme aktarılmasıyla ve sosyal medya kanalından gelen vatandaşların iletmiş oldukları istek, öneri ve şikayetlerini doğru ve eksiksiz bir şekilde otomasyona kaydetmek,

d) Kaydı oluşturulan istek, öneri ve şikayetleri ilgili müdürlüklere iletmek, başvurunun takibini yapmak,

e) Sonuçlanan başvuruları telefonla, e-posta, 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 Çözüm Merkezi otomasyon programına aktarmak ve ilgili müdürlüğe / müdürlüklere havalesini yapmak,

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

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

Çözüm Merkezi Koordinatörlerinin görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12 -(3) a) Müdürden alınan talimat ve yetkiler çerçevesinde, sorumluluğunu üstlendiği birimin iş ve işlemlerini uygun, etkili ve verimli yürütülmesini sağlamak,

b) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Çözüm Merkezi'nin Koordinatörlüğünü yürütmek,

c) Çözüm Merkezi'nin tüm birimlerinde görevli personelin etkin ve verimli çalışmasını sağlamak,

ç) Çözüm Merkezi Sorumlularının ilettiği raporları incelemek, düzeltilmesi gereken konularla ilgili tedbir almak,

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

e) Çözüm Merkezi raporlarını, istatistiki verilerini düzenleyip, aylık ve yıllık yönetici özeti hazırlamak, Müdürlere, Başkan Yardımcılarına ve Belediye Başkan'ına sunulmak üzere prezantasyon hazırlamak,

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

g) Çözüm Merkezi personeline mevzuat ve yazılım modülünün eğitimini vermek,

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

h) Çözüm Merkezi birimlerindeki personel planlamasını takip etmek, yönetmek,

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

i) Sorumlusu olduğu Çözüm Merkezi Biriminin personel performans değerlendirmesini yapmak, raporlamak ve bu doğrultuda eğitim programı hazırlamak,

j) Çözüm Merkezi için belirlenen hedeflerin tutturulması için çalışıp, gerekli önlem ve çalışmaları yürütmek,

k) Gerektiğinde Veri Analizi ve İş Geliştirme Ekibinden gelen ses kayıt raporlarını inceleyip, personel performans ölçümlerini raporlamak. Gerekli tedbirleri almak,

l) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

m) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

n) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

o) Personelin istek ve önerilerini dinleyip raporlamak,

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

Çağrı Merkezi Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(4) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Çağrı Merkezi ve Santral) iş ve işlemlerini, 7/24 esasına göre uygun, etkili ve 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 (vardiya) uygun bir şekilde hazırlamak, Amirine onaylatıp yayınlamak,

ç) Çağrı Merkezine gelen tüm çağrıların 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, e-postaları, bildirimleri günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

f) Hafta sonu ve resmî 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 işleyişi ile ilgili haftalık, aylık ve yıllık raporlamaları yapmak, personelin performans değerlendirmelerini hazırlamak,

h) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

ı) Belediyenin santral ve telefonlarının bakım ve onarımının takibini sağlamak,

i) Çağrı Merkezi ve Santral sisteminin gelişim ve bakımını takip etmek, güncellemelerinin zamanında yapılmasını Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Destek Hizmetleri Müdürlüğünün koordinasyonunu sağlamak,

j) Personelin istek ve önerilerini dinleyip sorumlusuna iletmek,

k) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

l) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

m) İhtiyaç halinde fazla mesai yapmak, resmî tatil ve bayramlarda çalışmak,

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

Çağrı Merkezi Birimi personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(5) 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.

Dijital İletişim Ekibi Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(6) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin iş ve işlemlerini, etkili ve verimli bir şekilde yürütmek,

b) Monitoring Ekibi, Sosyal Medya Şikâyet Talep Ekibi, Telefon Aplikasyonu Ekibi ve diğer personelin iş ve işlemlerini takip etmek.

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

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

d) Bilgi akışını, e-postaları, bildirimleri günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

e) Acil Müdahale durumlarıyla ilgili, Müdürlüklerin çalışma programlarını takip etmek ve personele duyurmak,

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

g) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

ğ) Personelin istek ve önerilerini dinleyip sorumlusuna iletmek,

h) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

ı) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

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

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

Dijital İletişim Ekibi personelinin görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(7) a) Dijital İletişim Ekibi, Müdür ve sorumlularından aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; Monitoring Ekibi olarak Sosyal Medya kanallarında ve internette belediyemizi ilgilendiren anahtar kelimeler ile izleme yapacak; Sosyal Medya Şikayet Talep Ekibi olarak; Belediye ve Başkan'ın Sosyal Medya hesaplarına gelen talep, şikayet ve önerileri Çözüm Merkezi sistemine kayıt edecek, Cep Telefonu Aplikasyon Ekibi olarak da vatandaşlardan Çözüm Merkezi şikayet hattına gelen talep, şikayet ve önerileri Çözüm Merkezi sistemine kayıt edecektir.

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

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

ç) Performans değerlendirmeleri ile ilgili, amirinin verdiği geri bildirimleri dikkate alarak, gerekli değişiklikler konusunda gelişim göstermek,

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

e) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

f) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak,

g) Mola saatlerine uymak,

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

h) Çalışma saatlerine riayet etmek,

ı) Kıyafet Yönetmeliğine uymak,

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

Saha Ekipleri Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(8) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Saha Ekipleri) iş ve işlemlerini, uygun, etkili ve verimli bir şekilde yürütmek,

b) Bilgi akışını, e-postalarını, bildirimleri günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

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

ç) Saha Ekiplerinin çalışma plan ve programı hazırlayarak, personelin riayet etmesini sağlamak,

d) Dış Birim ve Etkinlik Ekiplerinin çalışma programını düzenlemek paydaş Müdürlükler ile koordinasyonu sağlamak.

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

f) Başkanımızın mahallelerde düzenlediği Halk günlerinin, esnaf ziyaretlerinin koordinasyonunu sağlamak,

g) Halk günlerinde ve esnaf ziyaretlerinde gelen talepleri, eksiksiz olarak sistem üzerinde kaydedilmesini sağlamak,

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

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

ı) Personelin istek ve önerilerini dinleyip sorumlusuna iletmek,

i) Personel arası bilgi aktarımının sağlanmasını takip etmek,

j) Sahada Ekibi personeline liderlik etmek,

k) Saha gözlemleri ve Saha Ekibi personeli ile ilgili düzenli olarak rapor hazırlayıp sunmak,

l) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

m) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak,

n) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

o) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

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

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

Saha Ekipleri Birimi personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(9)

a) 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 Günleri ve esnaf ziyaretlerinin koordinasyonuna destek olmak,

e) Halk Günlerinde ve esnaf ziyaretlerinde 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,

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

h) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak,

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

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.

Çözüm Noktası Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(10) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Çözüm Noktası) iş ve işlemlerini, uygun, etkili ve verimli bir şekilde yürütmek,

b) Belediye ana binası girişinde olan Çözüm Noktası aracılığı ile talepte bulunan vatandaşın karşılanması ve taleplerin dilekçesini eksiksiz ve doğru bir şekilde otomasyon sistemine kaydedilmesi,

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

ç) Başkanın bina içerisinde düzenleyeceği Halk Günlerinin, eksiksiz bir şekilde koordinesine destek olmak,

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

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

f) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

g) Çalışma alanındaki mal ve malzemeleri düzenli kullanmak.

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

h) Mola saatlerine uymak,

ı) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

i) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

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

Çözüm Noktası personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(11)

a) Çözüm Noktası aracılığı ile talepte bulunan vatandaşın karşılanması ve taleplerin dilekçesini eksiksiz ve doğru bir şekilde otomasyon sistemine kaydedilmesi,

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

c) Başkanın bina içerisinde 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.

Çözüm Koordinasyon Birim Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(12) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin (Çözüm Koordinasyon Birimi) iş ve işlemlerini, uygun, etkili ve 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, e-postaları, bildirimleri, günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

ç) Vatandaş ile Belediye'nin tüm birimleri arasındaki yürütülen iletişim ve koordinasyonu denetlemek, dilekçe, telefon ve e-posta trafiğini yönetmek,

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

e) Çözüm Merkezi, CİMER, Açık Kapı, Web Sitesi, Sosyal Medya, telefon aplikasyonu ve diğer kanallardan gelen tüm başvuruların ilgili müdürlüklere doğru ve hızlı şekilde iletilmesini sağlamak, müdürlüklerce kapatılan başvuru sonuçlarının vatandaşa geri dönüşünün sağlıklı ve hızlı şekilde yapılmasını sağlamak,

f) Çözüm Koordinasyon Birimi personeli tarafından çözümlenemeyen konularda, Müdürlüklerle gerekli koordinasyonu sağlamak,

g) Kronikleşmiş, memnuniyetsizliğe neden olan konuları amir ve Müdürüne raporlamak,

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

h) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

ı) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

i) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

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

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

Çözüm Koordinasyon Birimi personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(13) a) Alınan tüm başvuruları ilgili müdürlüklere iletmek,

b) Müdürlüklerin cevabını girdiği ve/veya kapattığı bütün başvuruların cevaplarını kontrol ederek vatandaşa iletmek, gerekli geri bildirimi görüşme kriterlerine uygun olarak sağlamak,

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

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

d) Günlük AÇIK KAPI ve CİMER ara yüzünü takip etmek, belediyemiz hanesine düşen şikâyet formlarını tarayarak otomasyon programına aktarmak,

e) Gecikmede olan AÇIK KAPI ve CİMER başvurularıyla ilgili, müdürlüklere tenkit yazısı yazılması için İdari ve Mali İşler Bürosu'na bilgi vermek,

f) Valilik makamına yıllık bilgi edinme raporu sunmak,

g) Vatandaşlardan gelen bilgi edinme müracaatlarına gerekli geri bildirimi sağlamak,

ğ) Web, internet ve e-posta üzerinden gelen başvuruları sisteme kaydetmek,

h) Sonuçlanan başvurularla ilgili, vatandaşa öncelikli olarak telefonla veya alındığı kanaldan e-posta, sms ve sosyal medya yoluyla başvuru sonucu hakkında bilgi vermek,

ı) Görevleri ile ilgili evrakları korumak ve saklamak,

i) Belge ve dilekçe gizlilik kurallarına uygun hareket etmek,

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

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

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

m) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

n) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

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

Veri Analizi ve İş Geliştirme Ekibi Sorumlusu görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(14) a) Müdür ve amirinden aldığı talimat ve yetkiler çerçevesinde; sorumluluğu üstlenilen birimin iş ve işlemlerini, uygun, etkili ve 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, e-postaları, bildirimleri, günlük ve düzenli olarak takip edip, güncellemeleri personeline duyurmak,

ç) Düzenli olarak tüm personelin ses kayıtlarını dinlemek, performanslarıyla ilgili Birim Sorumlularına, Çözüm Merkezi Koordinatörlerine ve Müdürlük Makamına geri bildirimlerde bulunmak ve haftalık veya aylık olarak ses kayıt performans değerlendirmelerini raporlamak,

d) Birimlerde görev yapan personelin iş tanımlarına göre eğitim ihtiyacını belirlemek amirlerine raporlamak.

e) CRM Optimizasyon için gerekli iş ve işlemleri yapmak üzere rapor hazırlamak ve amirlerine sunmak

f) Müdürlük içindeki iş adımlarının geliştirilmesi ve takibini sağlamak.

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

ğ) Belge ve dilekçeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

h) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

ı) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

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

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

Veri Analizi ve İş Geliştirme Ekibi personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12-(15) a) Düzenli olarak tüm personelin ses kayıtlarını dinlemek, performanslarıyla ilgili Birim Sorumlularına, Çözüm Merkezi Koordinatörlerine ve Müdürlük Makamına geri bildirimlerde bulunmak ve haftalık veya aylık olarak ses kayıt performans değerlendirmelerini raporlamak,

b) Birimlerde görev yapan personelin iş tanımlarına göre eğitim ihtiyacını belirlemek amirlerine raporlamak.

c) CRM Optimizasyon için gerekli iş ve işlemleri yapmak üzere rapor hazırlamak ve amirlerine sunmak

ç) Müdürlük içindeki iş adımlarının geliştirilmesi ve takibini sağlamak.

d) Görevleri ile ilgili evrakları korumak ve saklamak,

e) Belge ve dilekçe gizlilik kurallarına uygun hareket etmek,

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

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

ğ) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

h) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

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

İletişim Ekibi Koordinatörlerinin görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12 -(16) a) Müdürden alınan talimat ve yetkiler çerçevesinde, sorumluluğunu üstlendiği birimin (İletişim Koordinatörlüğü) iş ve işlemlerini uygun, etkili ve verimli yürütülmesini sağlamak,

b) Basın Ekibi ve Görsel Tasarım Ekibinin Koordinatörlüğünü yürütmek, bu birimlerde görevli personelin etkin ve verimli çalışmasını sağlamak,

c) Basın Ekibi ve Görsel Tasarım Ekibinin paydaş Müdürlükler ile yapacağı iş ve işlemleri koordine etmek, gerekli personeli görevlendirmek,

ç) Raporları, istatistiki verileri düzenleyip, aylık ve yıllık yönetici özeti hazırlamak, Müdüre, Başkan Yardımcılarına ve Belediye Başkan'ına sunulmak üzere prezantasyon hazırlamak,

d) Sistemsel eksiklikleri tespit etmek, çözüm önerileri üretmek, WEB sitesi yönetimi için Bilgi İşlem Müdürlüğü ile koordinasyonu sağlamak,

e) Birimlerdeki personel planlamasını takip etmek, yönetmek,

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

g) Belgeleri gizlilik kurallarına uygun olarak korumak,

ğ) Personelin çalışma saatlerine riayet etmesini ve takibini sağlamak,

h) Personelin kıyafet yönetmeliğine uymasını ve takibini sağlamak,

ı) Personelin istek ve önerilerini dinleyip raporlamak,

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

İletişim Ekibi Basın Birimi personelinin görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12 -(17) a) Şişli Belediyesinin izlediği politikaların ve yürüttüğü faaliyetlerin halka duyurulmasını sağlamak.

b) Medya kuruluşları ve gazeteciler ile etik ilkelere uygun işbirlikleri geliştirmek.

c) Basın kuruluşları ile belediye arasındaki haberleşme talep ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi, planlanması ve koordinasyonunu sağlamak.

ç) Medyada Şişli Belediyesi ile ilgili çıkan her türlü haber, yayın ve bilgiyi günlük olarak takip etmek.

d) Şişli Belediyesinin kurumsal imajının güçlendirilmesi ve kurum menfaatinin korunması amacıyla gerektiğinde diğer müdürlüklere ve belediye başkanına görüş bildirmek.

e) Medyada belediyemiz hakkında çıkan olumsuz ve hatalı yayınların düzeltilmesi ve tekrar etmemesi için gerekli önlemleri almak.

f) Belediye başkanının kamuoyuna bildirilmesini gerekli gördüğü açıklama ve duyuruların medya kuruluşlarına ulaştırılmasını sağlamak.

g) Belediye başkanının basın toplantılarını organize etmek.

ğ) Basın bültenleri hazırlayarak medya kuruluşları ile paylaşmak.

h) Birimlerce yürütülen hizmet ve çalışmaların tanıtımını yapmak.

ı) Gereken durumlarda belediye başkanının günlük programının yerel ve ulusal basına bildirilmesini sağlamak.

i) Belediye başkanının günlük programının ve belediye ile ilgili tüm organizasyonların müdürlük bünyesindeki fotoğrafçılar ve kameramanlar tarafından kayıt altına alınmasını sağlamak.

j) Tüm çekim ve kayıtların belirli bir düzen içerisinde arşivlenerek muhafaza edilmesini sağlamak.

k) Basın yayın organlarına sağlıklı bilgi aktarımı için fotoğraf ve video seçimi yapmak ve görsel kalitenin arttırılması için gerekli önlemleri almak,

l) Görevleri ile ilgili evrakları korumak ve saklamak,

m) Belge ve dilekçe gizlilik kurallarına uygun hareket etmek,

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

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

ö) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

p) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

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

Görsel Tasarım Birimi personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12 -(18) a) Belediyemiz tarafından yapılan hizmetlerin halka duyurulmasını sağlamak amacıyla halkı bilgilendirici afiş, pankart, billboard, broşür, süreli yayın, kitapçık vb. her türlü tanıtım materyalini hazırlamak.

b) Tanıtım faaliyetlerinde kullanılan her türlü görsel materyalin, kurumsal kimliğe uygun olarak tasarlanmasını sağlamak ve bununla ilgili çalışmaları kontrol ve koordine etmek.

c) Belediyemizin kurumsal kimlik kılavuzunu hazırlamak, güncellemek ve geliştirmek.

ç) Dijital ortamlar için gerekli tüm içeriklerin üretilmesini sağlamak ve belediyemizin dijital ortamlardaki etkinliğini artıracak, kurumsal imajını güçlendirecek çalışmalar yürütmek.

d) Belediyenin ve başkanlık makamının sosyal medya hesaplarının takip edilmesi ve etkin kullanılmasını sağlamak.

e) Sosyal medyada başkanlık makamı ve belediyemiz hakkında çıkan olumsuz ve hatalı içeriklere yönelik önlemler almak.

f) Başkanlık makamınca uygun görülen konu ve başlıklarda sosyal medyada gündem oluşturulmasını sağlamak.

g) Belediye ile ilgili hizmetlerin, faaliyetlerin ve etkinliklerin sosyal medyada, web sitesinde ve diğer iletişim mecralarında yayınlanabilmesi için video tabanlı içerikler hazırlamak.

ğ) Şişli'de günlük hayatın nabzını tutmak, Şişli ile ilgili haberlerin Şişli TV aracılığı ile komşularımıza ve kamuoyuna etkin bir şekilde duyurulmasını sağlamak,

h) Gerektiğinde Şişli TV aracılığı ile belgesel, haber, röportaj vb. içerikler hazırlayarak kamuoyu ile paylaşmak

ı) Şişli'nin geçmişi, tarihsel değişim, sosyal hayat, önemli olaylarla ilgili tanıklıklar, mahalle kültürü, değişen sosyo-ekonomik yaşam, etnik, dinsel ve kültürel çeşitliliği vatandaşlarımıza aktarmak amacıyla video tabanlı içerikler üretilmesini sağlamak

i) Belediyemiz tarafından yürütülen hizmet, faaliyet ve etkinliklerin kamuoyuna etkin bir şekilde duyurulması sağlamak amacıyla belediyemiz web sayfasının güncel tutulması ve etkin kullanılabilmesini sağlamak

j) Mobil belediyecilik uygulamalarını geliştirmek ve içerik olarak desteklenmesini sağlamak

k) Belediyemizin ve başkanlık makamının SMS gönderimlerini yapmak.

l) Görevleri ile ilgili evrakları korumak ve saklamak,

m) Belge ve dilekçe gizlilik kurallarına uygun hareket etmek,

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

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

ö) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

p) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

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

Proje Koordinatörlüğü personeli görev yetki ve sorumlulukları

MADDE 12 -(19) a) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde projeler hazırlamak, geliştirilmesi ve hayata geçmesini sağlamak.

b) Belediyenin diğer müdürlüklerinin hazırlayacağı projelerde paydaş olarak yer almak.

c) Görevleri ile ilgili evrakları korumak ve saklamak,

ç) Belge ve dilekçe gizlilik kurallarına uygun hareket etmek,

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

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

f) Çalışma saatlerine riayet edilmek,

g) Kıyafet yönetmeliğine uymak,

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

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Son Hükümler

Yürürlük

MADDE 13- (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 14- Bu Yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.