**T.C**

**ŞAHİNBEY BELEDİYESİ**

**HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ**

**KURULUŞ, GÖREV VE ÇALIŞMA ESASLARI**

**YÖNETMELİĞİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Temel İlkeler**

**Amaç**

**MADDE 1–** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde, Şahinbey Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nün görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2–** (1) Bu Yönetmelik, Şahinbey Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nün kuruluş, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3–** (1) Bu Yönetmelik 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 15 inci maddesinin (b) bendi ve ilgili mevzuata dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4–** (1) Bu Yönetmeliğin uygulamasında;

a) Başkan: Şahinbey Belediye Başkanını,

b) Başkan Yardımcısı: Şahinbey Belediyesi Başkan Yardımcısını,

c) Başkanlık: Şahinbey Belediye Başkanlığını,

ç) Belediye: Şahinbey Belediyesini,

d) Encümen: Şahinbey Belediye Encümenini,

e) İlçe: Gaziantep İli Şahinbey İlçesini,

f) Meclis: Şahinbey Belediye Meclisini,

g) Müdür: Şahinbey Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürünü,

ğ) Müdürlük: Şahinbey Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğünü,

h) Personel: Şahinbey Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğüne bağlı çalışanları,

ifade eder.

**Temel ilkeler**

**MADDE 5–** (1)Müdürlük, çalışmalarında;

a) Karar alma, uygulama ve eylemlerde şeffaflık,

b) Hizmetlerin temin ve sunumunda yerindelik ve ihtiyaca uygunluk,

c) Hesap verebilirlik,

ç) Kurum içi yönetimde ve İli ilgilendiren kararlarda katılımcılık,

d) Uygulamalarda adalet ve hizmette eşitlik,

e) Belediye kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimlilik,

f) Hizmetlerde geçici çözümler ve anlık kararlar yerine sürdürülebilirlik,

İlkelerini esas alır.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Kuruluş, İş İlişkileri, Personel ve Bağlılık**

**Kuruluş**

**MADDE 6–** (1) Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Belediye Meclisi'nin 07.05.2015 Tarih ve 74 sayılı kararıyla; Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm ve Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelikteki (C19) grubuna göre oluşturulmuştur.

(2)Müdürlüğün birimleri şunlardır:

a) Halkla İlişkiler Birimi

b) İletişim ve Santral Birimi

c) Evrak Kayıt Ve Arşiv Birimi

**İş ilişkileri**

**MADDE 7–** (1) Müdürlüğün, Belediye içindeki ilişkileri aşağıdaki şekildedir.

a) Başkan ve Başkan Yardımcıları Birimleri

b) Belediye Bölüm Müdürlükleri

(2) Müdürlüğün, Belediye dışındaki ilişkileri aşağıdaki şekildedir.

a) İlgili bakanlıklar, kurumlar ve kuruluşlar

b) Vatandaşlar

**Personel**

**MADDE 8–** (1) Müdürlükte, bir Müdür ile mer’i norm kadro mevzuatına uygun nitelik ve sayıda personel görev yapar.

**Bağlılık**

**MADDE 9–** (1)Müdürlük, Başkana veya görevlendireceği Başkan Yardımcısına bağlıdır. Başkan, bu görevi bizzat veya görevlendireceği kişi eliyle yürütür.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

**Müdürlüğün görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 10–** (1) Müdürlük, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla bünyesindeki birimlerde yazılı olarak belirtilen iş ve işlemleri yürütür.

(2) Müdürlük, Belediyenin halkla ilişkiler ile alâkalı iş ve işlemlerinin yerine getirilmesinde ilgili mevzuat dâhilinde yetkilidir.

(3) Müdürlük, iş ve işlemlerin 5393 sayılı Belediye Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde doğru yapılmasından sorumludur.

(4) Müdürlük, mevzuatta belirtilen yükümlülüklerinin yanında görev ve yetkilerinin ifasında, Meclis, Encümen, Başkan ve Başkan Yardımcılarına karşı sorumludur.

**Müdürün görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 11–** (1) Başkanlığın amaçları, prensip ve politikaları ile ilgili mevzuat ve Başkanın belirleyeceği esaslar çerçevesinde, Belediye sınırları içerisinde aşağıdaki görevleri yürütür:

a) Belediye sınırları içinde kent halkının yönetime katılımını sağlamak, halkın inisiyatifini arttırmak, yerel yönetimler ve yerel demokrasiyi güçlendirerek sorunların çözümünü sağlamak,

b) Halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler nezdinde olumlu bir kurum imajı ve kurumsal temelde sağlıklı bir halkla ilişkiler ortamı oluşturmak üzere faaliyetler yürütmek,

c) Belediye yönetiminin izlediği politikaların halka benimsetilmesi, yapılan çalışmaların halka duyurulması, halkın yönetime karşı olumlu hisler beslemesini sağlanmak,

ç) Halkın yönetim hakkındaki düşüncelerini ve yönetimden beklentilerinin alınması amaçlı çalışmaları yürütmek,

d) Belediyenin faaliyet alanına giren gelişmeleri takip etmek, çalışmaları hakkında Başkan ve Başkan Yardımcısını yazılı ve sözlü sistematik olarak bilgilendirmek,

e) Tanıtım ve halkla ilişkiler konularında, Belediye dışındaki özel ve tüzel kişilerle ilişkilerde iletişim bakımından dikkate alınacak hususlarda, Belediye'nin imajını istenilen şekilde güçlendirilmesi ve benzeri konularda Belediye menfaatini gözetme yönündeki görüşlerini belirtmek,

f) Halkı bilinçlendirici broşür, bülten, dergi ve benzeri çalışmaları içerik açısından yürütmek,

g) Vatandaşlardan gelen şikâyet, teklif ve benzeri konuları en kısa zamanda Belediyenin diğer birimleri ile çözüme kavuşturup ilgililere bilgi verilmesini sağlamak,

ğ) Birimler tarafından yapılan çalışmaların tanıtımını yapmak,

h) Başkanın katılacağı halkı bilgilendirici çalışmaları koordine etmek,

ı) Gaziantep İli ve Şahinbey İlçesi açısından önemli günlerin kutlamaları ile ilgili etkinlikleri düzenlemek,

i) Belediyenin tanıtım çalışmalarını yürütmek,

j) İlçenin kültürel zenginliklerini arttırıcı çalışmalar, konferans, panel, sempozyum, belgesel, film ve benzeri etkinlikler hazırlamak,

k) Başkan veya bağlı bulunduğu Başkan Yardımcısının vereceği diğer görevleri yapmak.

(2) Müdür, 10 uncu maddede belirtilen görevlerin yerine getirilmesini sağlamakla yükümlü olup, Başkanlık Makamı ile Başkanın görevlendirdiği Başkan Yardımcısına karşı sorumludur.

**Halkla ilişkiler biriminin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 12–** (1) Halkla İlişkiler Biriminin görevleri şunlardır:

a) Belediye çalışmalarının kamuoyundaki etkilerinin değerlendirilmesini yapmak,

b) Vatandaşlar tarafından Başkanlığa gönderilen her türlü ihbar, şikâyet ve dilekleri değerlendirmek ve cevaplandırmak için gerekli işlemlerin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak,

c) Her türlü imkândan yararlanılarak, ilçenin millî, manevî, tarihî, kültürel, sanatsal ve turistik değerlerinin yurt içi ve yurt dışında tanıtımı, bu amaç ve kapsamla yurt içinde ve yurt dışında seminer, sempozyum, kongre, fuar, sergi, festival, yarışma, gösteriler ve benzeri faaliyetlerin düzenlenmesi veya düzenlenmiş olanlara katılımın sağlanması, bu yönde faaliyet gösteren yerli veya yabancı, kamu veya özel kurum, kuruluş, topluluk ve kişilerin desteklenmesi, yönlendirilmesi ve bunlar arasında gerekli işbirliğinin sağlanması, bu tür faaliyetlerin ilçede yapılmasının özendirilmesi, ödül verilmesi çalışmalarının yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak,

ç) Yukarıda belirtilen faaliyetlerin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi amacıyla bu faaliyetleri yürüten, yönlendiren kitle iletişim veya ulaştırma kurumları ile yakın ilişki içinde bulunmak ve kamuoyunu etkileyebilecek konumda bulunan kişi, kurum, kuruluş, topluluk veya bunların temsilcilerini davet edilmesi ve ağırlanması işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak,

d) İlçeyi yurt içi ve yurt dışında tanıtmak için gerekli yayın, doküman ve malzemenin hazırlanması, satın alınması ve dağıtılması işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak, kurumun düzenlediği etkinliklerde gerekli hazırlıkları yaparak sinevizyon gösterilerini düzenlemek,

e) Belediye hizmetlerinin, alt yapısının, birimlerinin, etkinliklerinin ve organizasyonlarının vatandaşlar tarafından bilinmesi için çeşitli tanıtım çalışmalarını yürütmek,

f) Belediye yönetiminin izlemekle yükümlü olduğu politikanın halka benimsetilmesi, yapılan çalışmaların halka duyurulması, halkın Belediye yönetimine karşı olumlu hisler beslemesinin sağlanması, halkın da yönetim hakkındaki düşüncelerinin ve yönetimden beklentilerinin alınması amaçlı çalışmaları yürütmek,

g) Halkın yönetimden bilgi edinme hakkını göz önüne alarak, yürütülen iş ve işlemler ile ilgili olarak halkın bilgilendirilmesine ortam hazırlamak ve Başkanın halkı bilgilendirici mahiyetteki toplantılarını organize etmek,

ğ) Tanıtım faaliyetlerinde kullanılan her türlü basılı materyalin, kurumsal kültüre uygun tasarımının yapılmasını ve basılmasını sağlamak, ilgili çalışmaları kontrol ve koordine etmek,

h) Çeşitli sivil toplum örgütleri, muhtarlar ve benzeri ile belediye yönetiminin katılımıyla belirli dönemlerde toplantılar yaparak bir araya gelmeleri için organizasyonlar düzenlemek,

ı) Belediye’nin hizmetlerinden yararlanan kişi ve kuruluşların dilek ve şikâyetlerini almak ve Belediye’nin hizmetleri hakkında vatandaşları bilgilendirmek,

i) Halkla ilişkilerde elde edilen sonuçları değerlendirmek ve bu alandaki faaliyetlerin etkinliğini artıracak önlemleri belirlemek üzere araştırmalar yapmak,

j) Kurumun halkla ilişkiler bağlamında sosyal ve kültürel amaçlı faaliyetler organize etmesine yönelik öneriler ve projeler geliştirmek,

k) Belediye'nin gerek içe gerekse dışa dönük olarak kullanacağı amblem, logo ve benzeri her türlü baskılı malzemelerini kurum kimliği esasları açısından incelemek, çalışmaların kurum kimlik ve imajını geliştirici olması yönünde öneriler geliştirmek,

l) Mer’i mevzuatın öngördüğü diğer görevler ile amiri tarafından verilen görevlerin icra edilmesini sağlamak,

m) Kamuoyundan yansıyan şikâyet ve görüşlerin tespit, takip ve değerlendirme çalışmalarını yapmak,

n) Başkanlıkça verilecek brifing ve toplantıların organizasyonunu yapmak,

o) İlçedeki muhtarlıkları ziyaret etmek, bölge sakinlerinin dilek ve isteklerini yerinde tespit etmek, bir değerlendirmeye tabi tutarak ilgili birimlere ulaştırmak,

ö) Belde sakinlerinin ihtiyaçlarını ve hizmetlerimiz ile ilgili görüşlerini tespit etmek üzere anket ve benzeri çalışmaları yapmak,

p) Belediye çalışmaları ile ilgili olarak Başkanlık Makamı'nın onayı doğrultusunda yerli ve yabancı kişi ve kuruluşlarla iyi ilişkiler kurulması ve geliştirilmesi amacıyla gerekli çalışmaları yapmak,

r) Vatandaşlardan gelen istek ve talep doğrultusunda Şahinbey bölgesinde yapılan çalışmaları gezi rehberi eşliğinde tanıtarak gün boyu ikramlar sunarak, ilçemizin tanıtımını sağlamak.

**İletişim ve santral biriminin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 13–** (1) İletişim ve Santral Biriminin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Kişilerden dilekçe, e-posta, telefon ve benzeri yollarla gelen talep ve şikâyetleri ilgili birimlere iletmek,

b) Belediye internet sitesi üzerinden iletişim platformu vasıtasıyla gelen şikâyetleri almak, ilgili birimlere iletmek ve sonuçlarını şikâyetçiye ve Kalite Yönetim Sistemleri birimine iletmek,

c) Şahsi olarak gelen kişileri talep ve şikâyetleri konusunda ilgililere yönlendirmek,

ç) Kişilerin talep ve şikâyetlerini haftalık ve aylık periyotlar halinde Başkanlık Makamına veya ilgili Başkan Yardımcısına sunmak,

d) Her hafta tüm dilek ve şikâyetlerin tutulduğu dosyanın incelenerek muhataplarından bilgi almak, sonuçlanmayan taleplerle konusunda ilgililerin bilgilendirilmesini sağlamak, haftada bir dosyanın kontrol edilerek cevaplanmamış olan dilek ve şikâyetler hakkında birim amirine bilgi vermek, yapması gereken işlemler hakkında bilgi alıp amirinin verdiği direktifleri yerine getirmek,

e) Talep veya şikâyette bulunan kişinin telefon numarasını da alarak ilgili kişiyi iki gün içerisinde olumlu ya da olumsuz sonuç hakkında bilgilendirmek,

f) İletişim merkezine ulaşan tüm başvuruları değerlendirerek elde edilen veriler doğrultusunda kaynakların daha verimli kullanılmasına hizmet etmek,

g) Belediyeye bağlı birimlerin genel haberleşme ve santral hizmetlerini sağlamak.

ğ) Vatandaşlardan gelen telefon, e-posta, faks, şahsen ya da basın yolu ile yapılan başvuruları ilgili birimlere yönlendirmek, başvuru sahiplerini bilgilendirmek,

**Evrak kayıt ve arşiv biriminin görevleri**

**MADDE 14–** (1) Müdürlüğe gelen ve giden her evrak bekletilmeksizin, tarih ve sayılarına göre kayda alınarak izlenir. Kaydı yapılan evrak, gelen-giden evrak, dilekçe kabul ve BİMER evrakları ve benzeri yetkili tarafından ilgilisine havale edilir. Personel, yapılması gerekli işlemleri zamanında ve noksansız yapmakla yükümlüdür. Yazışmalar sınıflandırılarak standart dosya planına göre dosyalanır ve arşiv sistemine göre korunur.

**Personelin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 15–** (1) Personel, bu Yönetmelikte belirtilen iş ve işlemleri mevzuat çerçevesinde, emir ve talimatlar doğrultusunda gereken özen ve sürati göstererek yapar.

(2) Personel görevlerini yaparken mevzuatın tanımış olduğu tüm yetkileri kullanır.

(3) Personel iş ve işlemlerden amirlerine karşı hiyerarşik olarak sorumludur.

(4) Personel, görev tanımında yer almayan ancak amirleri tarafından göreviyle alakalı verilecek diğer görevleri de yerine getirir.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**Planlama, Koordinasyon ve Uygulama**

**Planlama**

**MADDE 16–** (1) Müdürlükteki iş ve işlemler, Stratejik Plana bağlı kalınarak yıllık plan doğrultusunda yürütülür.

**Koordinasyon**

**MADDE 17–** (1) Personel arasındaki işbirliği ve koordinasyon, Müdür tarafından sağlanır.

(2)Müdürlüğün yazışmaları Başkanın veya yetki verdiği Başkan Yardımcısının imzası ile yürütülür. Müdürlüğün, Belediyenin diğer birimleriyle olan yazışmaları Müdürün imzası ile de yürütülebilir. İmza yetkisi devri hükümleri bu fıkradan istisnadır.

**BEŞİNCİ BÖLÜM**

**Ortak Hükümler**

**Genel sorumluluklar**

**MADDE 18–** (1)Müdürlükte görevli personeller;

a) Görevlerini mevzuata uygun olarak yerine getirirler,

b) Müdürlüğün faaliyet alanına giren görevleri en kısa zamanda ve tam olarak yerine getirir,

c) Hiçbir fark gözetmeden her vatandaşa eşit davranır,

ç) Beceri ve mesleki bilgi açısından kendini geliştirir, bu amaçlı etkinliklere istekli olarak katılır,

d) Bulunduğu pozisyonun gerektirdiği vasıfları kazanmak için gerekli çabayı ortaya koyar,

e) İşbölümü esasları dâhilinde, eş düzey ve diğer pozisyonlarla koordinasyon içerisinde çalışır,

f) Verilen işi öngörülen bütçe sınırları içerisinde kalarak en az maliyetle yerine getirir,

g) Kendisinin verimli ve etkin çalışmasına yardım edecek bütün konularda bilgisini devamlı artırır,

ğ) Faaliyeti için amirince talep edilen veya faydalı gördüğü bütün raporları eksiksiz hazırlar,

h) Verilen direktife uygun iş ve işlemleri gerçekleştirir,

ı) Yaptığı işle ilgili evrak ve bilgileri sürekli kontrol eder.

**ALTINCI BÖLÜM**

**Çeşitli ve Son Hükümler**

**Yönetmelikte hüküm bulunmayan haller**

**MADDE 19–** (1) Bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

**Yürürlük**

**MADDE 20–** (1) Bu Yönetmelik hükümleri, 5393 sayılı Kanunun 18 inci maddenin (m ) bendi gereği Şahinbey Belediye Meclisinin onayından sonra Belediye Başkanı’nın imzası ile yayınlanarak yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 21–** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Şahinbey Belediye Başkanı yürütür