

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

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**AMAÇ, KAPSAM, HUKUKİ DAYANAK ve TANIMLAR**

**Amaç**

**Madde 1-** Bu yönergenin amacı; 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; Denizli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönetmeliği'nin 16. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

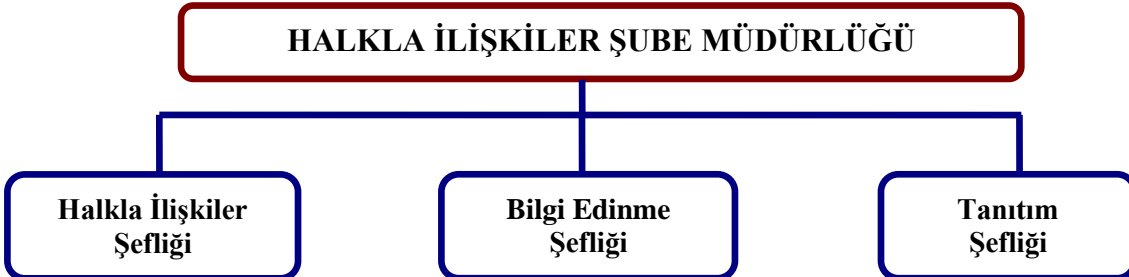
**Madde 4-** Bu Yönergede adı geçen;

- |                     |   |
|---------------------|---|
| a) Belediye         | : Büyükşehir Belediyesini,                              |
| b) Başkanlık        | : Büyükşehir Belediye Başkanlığını,                     |
| c) Başkan           | : Büyükşehir Belediye Başkanını,                        |
| d) Meclis           | : Büyükşehir Belediye Meclisini,                        |
| e) Encümen          | : Büyükşehir Belediye Encümenini,                       |
| f) Daire Başkanlığı | : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığını, |
| g) Müdürlük         | : Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünü,                    |
| h) BİMER            | : Başbakanlık İletişim Merkezini ifade eder.            |

**İKİNCİ BÖLÜM**  
**MÜDÜRLÜĞÜN KURULUŞU VE GÖREVLERİ**

**Kuruluşu**

**Madde 5-** Müdürlüğün görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yürütebilmesi için 3 şeflikten oluşur. Müdürlüğün teşkilat şeması aşağıda gösterilmiştir:



### **Şube Müdürlüğünün görevleri**

**Madde 6-** 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) BİMER'den gelen başvuruları değerlendirerek cevaplandırılmasını sağlamak,
- d) Daire başkanlıklarının işleyişleri ile ilgili yeni düzenlemeleri takip etmek ve verilen hizmetleri bu doğrultuda güncellemek,
- e) Bilgi Edinme Kanunu kapsamında gelen taleplerle ilgili bilgi edinme iş ve işlemlerini yürütmek,
- f) Belediye hizmetlerinin tanıtımı amacıyla Daire Başkanlığı tarafından yürütülecek faaliyetleri belirlemek ve uygulamaya geçirmek,
- g) Belediye çalışmalarının kamuoyunda yansımalarını ölçmek için belirli zaman aralıklarında kamuoyu araştırması yapmak veya yaptırmak,
- h) Önemli günler ve kuruluş yıldönümlerinde yapılacak faaliyet ve çalışmaları Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile işbirliği içerisinde yürütmek,
- i) Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini, Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü ile işbirliği içerisinde yürütmek,
- j) Konser, festival vb. organizasyonları yapmak veya yaptırmak,
- k) Genç Denizli projesini yürütmek.

### **Şube Müdürü**

**Madde 7-** Denizli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönetmeliği'nde ve bu yönergede belirtilen görevlerin yerine getirilmesinden ve koordinasyonundan öncelikle Belediye Başkanına veya bağlı olduğu Genel Sekreter / Genel Sekreter Yardımcısına ve Daire Başkanına karşı birinci derecede sorumludur.

### **Şefliklerin görevleri**

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

#### Halkla İlişkiler Şefliği

- 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) Vatandaşın sözlü olarak gelen şikâyet, 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,

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

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

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

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

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

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

j) Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi doğrultusunda Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü ile beraber vatandaş memnuniyetini ölçmek için vatandaş memnuniyet anketinin yapılmasını ve belediye çalışmalarının bu doğrultuda yenilenmesini sağlamak.

#### Bilgi Edinme Şefliği

a) 4982 sayılı Bilgi Edinme 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) BİMER'den gelen başvuruları değerlendirerek, ilgili daire başkanlıklarına üst yazı ile iletmek ve yasal süresi içerisinde cevaplandırılmasını sağlamak,

d) BİMER'den gelen ve daire başkanlıkları tarafından sonuçlandırılarak başvuru sahibine gönderilen cevapları Başbakanlık İletişim Merkezi'ne iletmek.

#### Tanıtım Şefliği

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

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

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

f) Genç Denizli projesini yürütmek,

g) Genç Denizli Projesi çerçevesinde, gençlerin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmek amacıyla gençlik kulüpleri kurmak.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM SON HÜKÜMLER

### **Servis Oluşturulması**

**Madde 9-** Şefliklerin içerisinde servis oluşturulması, Kalite Yönetim ve Ar-ge Şube Müdürlüğü'nün koordinesinde Daire Başkanı'nın onayı ile gerçekleştirilir.

### **Değişiklik**

**Madde 10-** Bu yönergede yapılacak her türlü değişiklikler Başkan onayı ile yapılır, değişiklik teklifinin Başkan onayına sunulması işlemi Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü'nün koordinesinde gerçekleştirilir.

### **Yürürlük**

**Madde 11-** Bu yönerge hükümleri Büyükşehir Belediye Başkanı onayıyla yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**Madde 12-** Bu yönerge hükümlerini Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.

*(Bu yönerge, Başkanlığın 23/06/2014 tarih ve 12 sayılı Onay'ı ile 23/06/2014 tarihinde yürürlüğe konulmuştur.)*