

T.C.

**KONYA KARATAY BELEDİYESİ
HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ VE ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Yasal Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu yönetmelik, Konya Karatay Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumluluklarını, teşkilat yapısını ve çalışma usul ve esaslarını düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu yönetmelik, Konya Karatay Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde görev yapan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile hizmetlerin yürütülmesine dair usul ve esasları kapsar.

Yasal Dayanak

MADDE 3- (1) Bu yönetmelik; 18/10/1982 tarihli ve 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 124. maddesi, 03/07/2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu, 23/07/2004 tarihli ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile ilgili diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu yönetmelikte geçen;

- a) Başkan: Konya Karatay Belediye Başkanını,
- b) Belediye: Konya Karatay Belediyesini,
- c) Başkanlık: Konya Karatay Belediye Başkanlığını,
- d) Meclis: Karatay Belediye Meclisini,
- e) Müdürlük: Halkla İlişkiler Müdürlüğü,
- f) Müdür: Halkla İlişkiler Müdürinü,
- g) Personel: Müdürlük bünyesinde görevli tüm memur, işçi ve sözleşmeli personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Görev Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş

MADDE 5- (1) Karatay Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2019 yılında kurulmuş olup, başkanlığa veya yetkilendirdiği başkan yardımcısına bağlı olarak hizmet vermektedir.
(2) Müdürlük teşkilatı aşağıdaki birimlerden oluşur:

- Tanıtım Büro
- Koordinasyon Büro

- Ar-Ge Büro
- Hizmet Masası
- İletişim Merkezi (Çağrı Merkezi)

Müdürlüğün Görev Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 6- (1) Müdürlüğün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Belediye ile vatandaş arasında etkili iletişim kurmak, talepleri toplamak, analiz etmek ve ilgili müdürlüklere aktarmak.
- b) Kurumsal tanıtım, imaj ve iletişim çalışmalarını yürütmek.
- c) Sosyal medya, açık hava ve dijital platformlarda içerik üretmek.
- d) Belediye Başkanı'nın program ve ziyaretlerini organize etmek.
- e) Saha araştırmalarıyla halkın beklentilerini ölçmek ve raporlamak.
- f) Belediyenin yatırım, hizmet ve projelerinin tanıtımını yapmak.
- g) Açılmış, temel atma, organizasyon ve etkinlikleri planlamak.
- h) Belediyeye doğrudan başvuru yapılan Hizmet Masası'nı yönetmek.
- i) Telefonla başvuru ve çağrıların karşılandığı İletişim Merkezini yönetmek.
- j) Gelen talep ve şikayetleri hızlı ve etkili şekilde çözmlemek.
- k) Kurumsal kimliğe uygun içerik, görsel ve materyal üretmek.
- l) Yatırım kitapçığı, sunumlar ve faaliyet raporları hazırlamak.
- m) Müdürlük, görev alanına giren konularda gerekli düzenlemeleri yapmak, ilgili birimlerle koordinasyon sağlamak ve başkanlıkça verilen görevleri yerine getirmekle yetkilidir.
- n) Müdürlük, görevlerini etkin, verimli ve mevzuata uygun şekilde yerine getirmekle yükümlüdür. Verilen görevlerin yerine getirilmesinden Müdür sorumludur.

Müdürin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 7-(1) Müdürin görev yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Müdürlüğü temsil eder, belediye yönetimiyle koordinasyonu sağlar.
- b) Personelin yönetim, disiplin ve performans değerlendirmesini yapar.
- c) Çalışmaları planlar, görev dağılımı yapar, iç koordinasyonu sağlar.
- d) Başkanlıkça verilen görevleri yerine getirir ve raporlar.
- e) Harcama yetkilisi, tahakkuk amiri ve disiplin amiridir.
- f) Kurumsal iletişim stratejilerini belirler ve uygular.
- g) Belediye tanıtım vizyonunu gözterek medya ilişkilerini yürütür.
- h) Müdür tüm personelin amiridir.
- i) Disiplin işlemleri 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre yürütülür.
- j) Her personel için gölge dosya tutulur.

Tanıtım Büro Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 8- (1) Tanıtım Büro Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) Tanıtım Büro, Karatay Belediyesi'nin kurumsal kimliğini ve hizmetlerini kamuoyuna etkili şekilde tanıtmak amacıyla faaliyet gösterir. Kurumun vizyon ve misyonuna uygun olarak, tüm görsel ve yazılı tanıtım materyallerinin hazırlanmasını sağlar.

- b) Açık hava mecraları, dijital platformlar, sosyal medya kanalları, basılı yayınlar ve video içerikleri gibi iletişim araçlarını kullanarak, belediye hizmetlerinin ve yatırımlarının vatandaşlara doğru, şeffaf ve estetik biçimde aktarılmasını hedefler.
- c) Ayrıca özel günler, kampanyalar, sosyal sorumluluk projeleri ve etkinlikler kapsamında özgün tasarımlar, grafik uygulamalar, video prodüksyonları ve medya planlamaları yaparak kurumsal algıyı güçlendiren çalışmalar yürütür.

Koordinasyon Büro Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 9- (1) Koordinasyon Büro Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) Koordinasyon Büro, Karatay Belediyesi tarafından gerçekleştirilen sosyal, kültürel ve toplumsal içerikli tüm organizasyonların planlama, yürütme ve koordinasyon süreçlerinden sorumludur.
- b) Temel atma törenleri, açılışlar, konserler, sergiler, paneller, mahalle buluşmaları ve benzeri etkinliklerde lojistik planlamayı yapar; ilgili paydaşlarla koordinasyonu sağlar.
- c) Her bir organizasyonun amacına, katılımcı profiline ve iletişim hedeflerine uygun olarak program akışları hazırlar, saha ve salon düzenlemelerini planlar ve uygulama sürecini yönetir. Etkinliklerin kamuoyuna duyurulmasında Tanıtım Büro ile eşğđđum içinde çalışır.

Ar-Ge Büro Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 10- (1) Ar-Ge Büro Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) Ar-Ge Büro, Karatay Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde yürütülen iletişim ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin dijital ortamda etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla faaliyet gösterir. Bu kapsamda, müdürlüğün görev alanına giren süreçleri desteklemek üzere yenilikçi dijital çözümler geliştirir, mevcut dijital sistemlerin performansını artırıcı çalışmaları yürütür ve teknolojik altyapıyı güçlendirir.

Hizmet Masası Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 11- (1) Hizmet Masası Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) Hizmet Masası, vatandaşların doğrudan ve yüz yüze başvuru yapabildiği, taleplerini iletебildiği ve geri bildirimde bulunabildiği ilk temas noktasıdır.
- b) Modern, erişilebilir ve konforlu bir hizmet alanı sunarak vatandaş memnuniyetini önceleyen anlayışla çalışır. Vatandaştan alınan başvuruları kaydeder, ilgili müdürlüklerle yönlendirir ve dönüşlerin koordinasyonunu sağlar.
- c) Aynı zamanda dijital sistemler üzerinden yürütülen sıra yönetimi, başvuru takibi ve raporlama süreçlerini takip ederek, başvuru akışının düzenli ve sistematik yürütülmesine katkı sağlar.

İletişim Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 12- (1) İletişim Biriminin Görev Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) İletişim Merkezi, Karatay Belediyesi ile vatandaşlar arasında telefon üzerinden kurulan iletişim ana yönetim merkezidir.
- b) 444 9 332 numaralı hat üzerinden yapılan aramaları karşılar, vatandaşların taleplerini, şikayetlerini, önerilerini kayıt altına alır ve ilgili müdürlüklere yönlendirir. Santral, çağrı yönetimi ve iletişim protokolüne uygun olarak çalışır.
- c) İletişim Merkezi, vatandaşların belediye hizmetlerine kolayca ulaşmasını sağlamak, taleplerin hızlı ve çözüm odaklı işlenmesini temin etmek amacıyla sürekli iyileştirme anlayışıyla hizmet verir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İşleyiş, Evrak ve Arşivleme

Görevin Alınması ve Planlanması

MADDE 13- (1) Tüm görevler yazılı veya sözlü olarak personele bildirilir, kayıt altına alınır ve plan dahilinde yürütülür.

Evrak ve Arşivleme

MADDE 14- (1) Gelen ve giden tüm evraklar Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden işlem görür.

(2) Evraklar standart dosya planına uygun şekilde sınıflandırılır ve dijital/fiziksel arşivde saklanır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 15- (1) Bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki mevzuat hükümleri ile Başkanlık emir ve talimatları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 16- (1) Bu Yönetmelik Konya Karatay Belediye Meclisi tarafından onaylanıp Kaymakamlık Makamına gönderilmesini müteakip belediye internet sitesinde ilan edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17- (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.