

T.C.
BUCA BELEDİYE BAŞKANLIĞI
BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ VE ÇALIŞMA ESASLARINA DAİR
YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve Kapsam

Madde 1

Bu Yönetmelik amacı , Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görev ve çalışma esaslarını belirlemek amacıyla düzenlenmiş olup; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün kuruluş amacı, faaliyet alanları, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

Madde 2

Bu Yönetmelik 03.07.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanununa göre ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ile ilgili diğer mevzuatlara göre hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde3

Bu Yönetmeliğin uygulanmasında

Başkan: Buca Belediye Başkanı'nı

b)Belediye: Buca Belediye Başkanlığı'nı

c)Başkan Yardımcısı: Müdürlüğün bağlı olduğu ilgili Başkan Yardımcısını,

ç))Müdür: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü'nü

f) Şef: Koordinasyon İşlerinin işleyişinden sorumlu personeli,

g) Çözüm Merkezi Sorumlusu: Buca Belediyesi Çözüm Merkezi takibinden sorumlu personeli,

h) Etkin İstihdam Ofisi Sorumlusu: İlçemizde ikamet eden ve iş arayışında olan vatandaşlarımız ile işverenler arasında koordinasyonu sağlamaktan sorumlu personeli,

i) Etkinlik Takip Birimi Sorumlusu: Belediyemiz Müdürlüklerinin planlamış olduğu

etkinliklerinin koordinesinden ve eksiksiz şekilde gerçekleşmesinden sorumlu personeli,

İKİNCİ BÖLÜM
Kuruluş ve Teşkilat

Kuruluş ve Teşkilat

Madde 4

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü 07.08.2009 Tarih ve 106 Sayılı Meclis kararı ile ihdas edilmiştir. Müdürlük 20.01.2010 tarihinde kurulmuştur.

Müdürlük teşkilat yapısı;

a)Müdür,

b)Basın Danışmanı,

- c) Basın Birimi,
- d) Yazı İşleri Birimi,
- e) Sosyal Medya
- f) Kurumsal Tasarım ve Tanıtım birimlerinden oluşmaktadır.
- g) Koordinasyon İşleri İdari Büro Şefi
- h) Çözüm Merkezi
- i) Etkin İstihdam Ofisi
- j) Etkinlik Takip Birimi

Diğer Birimlerle İlişkiler

Madde 5

- a) Müdürlük, hizmetin bütünlüğü ve sürekliliği ilkesi gereği kurumun diğer birimleri ile koordineli olarak çalışır.
- b) Açılış, temel atma ve yenileme çalışmalarında yapılacak tören vb. etkinlik faaliyetlerini Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü ile birlikte organize eder.

Bağlılık

Madde 6

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü doğrudan Başkan ve ilgili Başkan Yardımcısına bağlıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki, Sorumluluk

Müdürlüğün Görevi

Madde 7

Buca Belediye Başkanlığı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü; Buca Belediye Başkanlığı'nın amaçları, prensip ve politikaları ile bağlı bulunulan ilgili mevzuat ve Belediye Başkanı'nın belirleyeceği esaslar çerçevesinde, Başkanlık Makamının emir ve direktifleri doğrultusunda, Belediye sınırları içinde kent halkım yönetime katılımını sağlamak, halkın inisiyatifini arttırmak, yerel yönetimler ve yerel demokrasiyi güçlendirerek, sorunların çözümünü sağlamaktan; halkla ilişkilerle ilgili konularda gerçek ve tüzel kişiler nezdinde olumlu bir kurum imajı ve kurumsal temelde sağlıklı bir halkla ilişkiler ortamı oluşturmak üzere faaliyetler yürütmekten, Belediye yönetiminin izlediği politikaların halka benimsetilmesi, yapılan çalışmaların halka duyurulması, durumun faaliyet alanına giren gelişmeleri takip etmekten, halkı bilinçlendirici broşür, bülten, sosyal medya üzerinden vatandaşlardan gelen şikâyet, teklif vb. konulan en kısa zamanda Belediye'nin diğer birimleri ile çözüme kavuşturup ilgililerine bilgi verilmesini sağlamaktan, birimler tarafından yapılan çalışmaların tanıtımını yapmaktan, halk meclisi veya Belediye Başkanının katılacağı halkı bilgilendirici çalışmaları koordine etmekten, Buca ve İzmir açısından önemli günlerin kutlamaları ile ilgili etkinlikleri düzenlemekten, Belediye'nin tüm tanıtım çalışmalarını yürütmekten, ilçenin kültürel zenginliklerini artırıcı çalışmalar ve konferans, panel, sempozyum, belgesel, film vb. etkinlikler hazırlamak, müdürlüklerin, internet üzerinden bilgi yayınlama, bilgi paylaşımı iş ve işlemleri için gerekli her türlü çalışmayı yapmak ve uygulamakla, belediye internet sayfasının içerik standartlarını saptamak ve içeriğe göre tasarımını yapmak, web sayfasının güncelliğini sağlamak, internete açılacak yayınları hazırlamak, Belediyemizi temsilen, belediyemizin faaliyetleri hakkında bilgi vermek, iletişimi sağlamak amacıyla, ilçemizi tanıtıcı ulusal ve uluslararası fuar ve organizasyonlara katılım sağlamakla görevlidir.

Belediye Başkanı'nın ve/veya görevlendirdiği Başkan Yardımcısının gözetimi ve denetimi altında yukarıda özetle belirtilen görevlerin ifa ve icrası bağlamında;

- a) 5018 Sayılı Mali Kontrol Kanuna göre kurumun stratejik planı doğrultusunda yıllık bütçesi hazırlanır.

- b) Müdürlüğün, 5018 Sayılı Mali Kontrol Kanununa göre tüm taşınır işlemleri yürütülür.
- c) 4734 Sayılı Kamu İhale Kanununa göre gerektiği durumlarda Mal ve Hizmet Alımı yapılır.
- d) Müdürlükte bulunan müdür, şef, memur, işçi ve şirket personeli ile ilgili iş ve işlemler (puantaj, sevk, yıllık izin vb.) yürütülür.
- e) Belediyenin iç ve dış paydaşlarıyla birlikte ortak çalışmalar yapar.
- f) Belediyenin ulusal ve uluslararası düzeyde uyguladığı/uygulayacağı tüm kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, vatandaş memnuniyeti ve diğer iyileştirme çalışmalarına yönelik yönetim sistemleri, standartlar ve kabullerin getirdiği/getireceği politikalara uygun olarak iş ve işlemler yürütür, saha çalışması yapan birimlerle koordinasyonu sağlar ve diğer tüm müdürlükler ile ortak yapılacak çalışmaları koordine eder.
- g) Çözüm Merkezi üzerinden (Çağrı Merkezi, Danışma, Ulakbel,HİM, Sosyal Medya, Yüz yüze Karşılama birimlerince) kayıt altına alınan talep, şikâyet ve önerilerin ilgili müdürlüklere havalesini yapmak, başvuru süreci ve sonucunu takip ederek talebi ileten kurum/kuruluş ya da vatandaşlara geri dönüş sağlayarak kurumumuzca verilen hizmet ile ilgili memnuniyet oranını arttırmak.
- h) Etkin İstihdam Ofisi ile ilçemizde ikamet eden ve iş arayışında olan vatandaşlarımız ile işverenler arasında koordinasyonu sağlayarak, Buca Kariyer Platformu aracılığıyla istihdamı arttırmak.
- i) Etkinlik Takip Birimi olarak kurum içi ve kurum dışı etkinlik programları için gerekli koordinasyonu kurarak, müdürlükler arası iş ve işlemlerin takibini gerçekleştirmek.
- j) Çalışmaların etkin ve verimli yürütülmesi için personellerin gelişimine katkı sağlar.

Müdürün görev, yetki ve sorumluluğu

Madde 8

1)Müdürün görevleri aşağıdaki gibidir:

- a)Müdür lüğü temsil etmek.
- b)Müdürlüğün her türlü çalışmalarını düzenlemek
- c) Gerek Başkanlık Makamınca, gerekse bağlı olduğu Başkan Yardımcısı tarafından verilen görevleri gerçekleştirmek.
- ç)Müdürlüğün görev ve sorumluluk alanına giren konuları Belediye Başkanı ve/veya Başkan yardımcısından gelen talimatlar doğrultusunda, sorumlu olduğu bütün yasal mevzuat hükümlerine uygun olarak yerine getirmek
- d)Müdürlüğün görev alanına giren bütün konularda personeli ile ilgili olarak sözlü ya da yazılı görevlendirmeleri yapmak, müdürlük faaliyetlerini denetlemek, varsa aksaklıkları gidermek.
- e)Personelinin performans durumunu izlemek, gerekli değerlendirmeleri yapmak, varsa ceza veya ödül için üst makamlara teklifte bulunmak, rapor, doğum, ölüm vb. konular ile özlük işlemlerini takip ve kontrol etmek.
- f)Müdürlüğün çalışma usul ve esaslarını belirleyip, programlayarak; çalışmaların bu programlar doğrultusunda yürütülmesini sağlamak.
- g)Yasalarla verilen her türlü ek görevi yapmak.
- ğ)Müdürlüğün stratejik plan, performans programı ve yıllık faaliyet raporunun hazırlanmasını sağlamak.
- h)Müdürlüğün yıllık bütçesinin hazırlanmasını sağlamak.
- ı)Yasalarla verilen her türlü ek görevi yapmak.
- i)Müdürlüğün stratejik plan, performans programı ve yıllık faaliyet raporunun hazırlanmasını sağlamak.
- j)Müdürlüğün yıllık bütçesinin hazırlanmasını sağlamak

2)Müdürün yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

- a)Müdürlüğün yönetiminde tam yetkilidir.
- b)Müdürlük ile ilgili yazışmalarda 1.derece imza yetkisine sahiptir.
- c)Müdürlüğün tahakkuk Amirî, Harcama Yetkilisi ve Müdürlük personelinin amiridir.

ç)Müdürlüğün harcama yetkilisi sıfatıyla belediye bütçesinden öngörülen harcamaları yapmaya yetkilidir.

d)Müdürlük, bu yönetmelikte sayılan görevleri ve 5393 sayılı Belediye Kanununa dayanarak, Belediye Başkanı ve Başkan Yardımcısı tarafından kendisine verilen görevleri kanunlar çerçevesinde yapmaya yetkilidir.

e)Başkan veya Başkan Yardımcısı tarafından uygun görülen iş ve işlemlerin yürütülmesi için; gereken kararları ve tedbirleri almaya ve uygulamaya yetkilidir.

f)Müdürlüğün iş ve işlemlerinde ihtiyaç duyulan yeni tedbirlerin alınması için Başkan ve Başkan Yardımcısı öneride bulunmaya yetkilidir.

g)Disiplin Amiri olarak personeline, mevzuatta öngörülen disiplin cezalarını vermeye yetkilidir.

ğ)Müdürlüğüne bağlı kadro görevlerinin yerine getirilmesinde süreli ve ani denetlemeler yapmaya, karşılaştığı aksaklıkları giderecek tedbirler almaya yetkilidir.

h)Sorumlu olduğu tüm personelin yıllık, mazeret, hastalık, doğum ve ücretsiz vb. izin kullanım zamanlarını planlamaya ve kullanılmasını sağlamaya yetkilidir.

ı)Personelin müdürlük bünyesinde görev yerini değiştirmeye yetkilidir.

j)Müdürlüğünün faaliyet alanına giren konularda ilgili kişi, birim ve kuruluşlarla istişare yapmaya yetkilidir.

k)Geçici süre görevde bulunamayacağı dönemlerde, müdürlüğe tayin kartlarını haiz olan personelden birini müdürlüğe vekâlet etmek üzere belirlemeye ve Başkanlık Makamına onaya sunmaya yetkilidir.

l)Müdür, görevlerin yerine getirilmesini sağlamakla yükümlü olup, Başkanlık Makamı ile Başkanın görevlendirdiği Başkan Yardımcısına karşı sorumludur.

m)Müdür 657 Sayılı Devlet memurları Kanununa ve diğer Belediye Mevzuatının, kendisine yüklediği görev ve yetkilerin yerinde ve zamanında kullanılmasından sorumludur.

n)Belediye Başkanı veya Başkan Yardımcısı tarafından verilen ve bu yönetmelikte tarif edilen görevler ile ilgili mevzuatta belirtileri görevleri gereken özen ve çabuklukla yapmak, yürütmek ve belediyenin Stratejik Planında ön gördüğü misyon, vizyon ve ilkeleri doğrultusunda hizmetlerini yerine getirmekle sorumludur,

o)Sistem uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda çözüm üretir ya da sistem ile ilgili sorun yaşanırsa teknik birime ileterek takip eder. Projenin gerektirdiği bilgisayar, sistem ve programların çalışılırlığının kontrol edilmesini sağlar

ö) Çözüm merkezinde kullanılan bilgisayar donanımında ve kullanılan yazılımlarda sorumlu personelin gözlemlediği hataları ilgili birimlere bildirir.

p) Müdürlükteki personellerle iş ile ilgili sözlü ya da yazılı olarak bilgilendirmeler yapar. İşin detayları ile ilgili birebir ya da ekip olarak eğitim toplantıları yapar.

r)Birimdeki tüm görevlilerin görev dağılımını yapmaya yetkilidir.

Birimlerin görev, yetki ve sorumluluğu

Madde 9

Şefin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Şefin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

a) Müdürlüğe ait yapılan tüm iş ve işlemlerin müdür adına mevzuata uygun olarak tam ve zamanında yapılmasını/yaptırılmasını sağlamak.

b) Personelin mesaiye riayetini kontrol etmek.

c) Müdürün verdiği diğer görevleri yerine getirmek.

d) Müdürlük görevlerinin yerine getirilmesi için personele iş bölümü ve dağıtım yapmak.

e) Müdürlük emrindeki personele, iş dağıtımını yaparak onlara görev vermeye ve takibini yapmaya yetkilidir.

f) Şef görev ve yetkileri ile ilgili yaptığı faaliyetlerden dolayı müdüre, Başkan Yardımcısına, Başkana ve yürürlükteki mevzuata karşı sorumludur.

Birimlerin görev, yetki ve sorumluluğu

Madde 10

- (1) Tüm birimler aşağıdaki genel ilkeler çerçevesinde iş ve işlemlerini yürütmek zorundadır.
- (2) Irk, cinsiyet, yaş, inanç, siyasi düşünce, sınıf, kabiliyet ve benzeri hiçbir ayrımcılığı gözetmeden her vatandaşa eşit davranmak.
- (3) Herhangi bir nedenle görevlerinden ayrılan personel; korumak ve saklamakla görevli evrakı, bilgiyi kendisinden sonra göreve başlayan personele devretmek. Devir işlemini gerçekleştirmeden görevinden ayrılmamak.
- (4) Belediye hizmetlerinde; hesap verebilirlik ilkesine uygun hareket etmek. Uygulamalarda adaletli olmaya, kaynakların kullanımında etkili ve verimli olmaya çalışmak.

Basın Birimi

- a) Basın kuruluşları ile Belediye arasındaki haberleşme talep ve ihtiyaçların tespit edilmesi, planlanması, bu konularda gerekli koordinasyon işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak.
- b) Ulusal yayın yapan günlük gazetelerden Belediyeyi ilgilendiren siyaset, ekonomik ve sosyal olaylarla ilgili haber küpürlerinin derlenerek çoğaltılması, Belediye Başkanı'na ve Başkan Yardımcıları'na sunulması işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak.
- c) Gerektiğinde Belediye Başkanı'nın günlük programlarını yerel-ulusal basına bildirilmesini sağlamak.
- ç) Belediye Başkanı'nın ve Başkanlığın kamuoyuna bildirilmesini gerekli gördüğü açıklama, duyuru ve tekziplerin basın—yayın organlarına duyurulması işlemlerinin yapılarak sonuçlandırılmasını sağlamak.
- d) Belediye Başkanı'nın basın toplantılarının organize edilmesini sağlamak.
- e) Yazılı ve görsel basında; köşe yazarlarının ve belediye muhabirlerinin isim, adres ve telefon listelerinin güncelleştirilmesini sağlamak.
- f) Belediye Başkanı'nın günlük programlarının Basın Danışmanlığı fotoğrafçıları ve kameramanları tarafından izlenmesini ve kayda alınmasını sağlamak.
- g) Basın bültenlerinin hazırlanması, Belediye faaliyetleri hakkında basın yayın kuruluşlarına (Gazete, Radyo, TV, Dergi v.b) basın bildirimlerinin gönderilmesi, haberlerin e - posta ve cep mesajı yoluyla ilgililerine ulaştırılmasını sağlamak.
- ğ) Çeşitli konularda (faaliyet, açılış, ziyaret vb.) dijital ve opak fotoğraf çekimlerinin yapılacak arşivlenmesini sağlamak.
- h) Basın Mensuplarıyla haber konulu görüşmelerin sürekliliğini sağlamak.
- I)Gazete küpürü arşivi ve yayın arşivi tutulmasını sağlamak.
- i)Basınla ilişkilerin amaç, hedef ve politikalarının belirlenmesi amacıyla çeşitli araştırmalar yapmak ve amirinin bilgisine sunmak.
- j)Belediye tarafından düzenlenen tüm etkinlik ve yürütülen faaliyetlerin tanıtılması için basın yayın organları ile iletişime geçmek.
- k)Basın yayın organlarında yayınlanmak üzere, hazırladığı basın bülteni ve gazete ilanlarını bu kurumlara vermek ve sonuçlandırmak.
- l)Yazılı, sözlü, görüntülü basın ve yayın organlarını takip ederek Belediye'nin lehinde veya aleyhinde olan gelişmeler ve genel olarak belediyelerle ilgili yayımlanan haberlerle ilgili olarak Belediye Başkanı ve Başkan Yardımcılarına düzenli olarak rapor vermek. Yaptığı basın takip çalışmalarıyla ilgili olarak arşiv oluşturmak.
- m)Belediye Başkanı'nın medya ile gerçekleşecek randevuları Özel Kalem Müdürlüğü ile işbirliği içerisinde ayarlamak.
- n)Mevzuatın öngördüğü diğer görevler ile amiri tarafından verilen görevlerin icra edilmesini

sağlamak.

- o) Dergi ve gazete hazırlığı yaparak bunların basılmasını sağlamak ve gazete ve dergiler ile belediyenin çalışmalarını anlatmak.

Yazı İşleri Birimi

- a) Müdürlüğün yıllık bütçesini hazırlamak ve takibini yapmak.
- b) Müdürlük adına resmi evrakları almak ve kaydetmek.
- c) Müdürlükte kullanılan malzemelerin temini, ilgili kişilere dağıtımını ve stoklama işlemini yapmak.
- ç) Personellerle ilgili işlemleri yapmak. e) Müdürlüğün ilgili tahakkuk işlemlerini yapmak.
- d) Müdürlükler ve durumlar arası yazışmaları yapmak.

Protokol Birimi

- a) Birim müdürlüklerinin gerçekleştirdiği hizmetler çerçevesinde açılış, temel atma, tören ve organizasyonlar düzenlemek.
- b) Resmi protokollerin imza törenleri ve yurt dışından gelen konukların ağırlanması ile ilgili çeşitli etkinlikleri organize eder.

Kurumsal Tasarım ve Tanıtım Birimi

- a) Bir tören veya etkinlik için gerekli olan bütün materyalleri temin eder. Belediyemizdeki bütün müdürlükler için dijital baskı ve tasarım işlemlerini yapar.
- b) Pankart, afiş, el ilanların, demonte ve diğer materyallerin hazırlanmasını sağlar.
- c) Belediyemizin çalışmalarının halka duyurulması için hazırladığımız tanıtım filmlerinin kurgu montaj ve yayınlanmasından sorumludur.

Sosyal Medya Birimi

- a) Belediyemizin sosyal medya üzerinde internet sayfalarının kurulmasını sağlayarak çağdaş haberleşme ve bilgi alışverişini sağlamak.
- b) Belediyemizin tüm sosyal medyadaki faaliyetlerini yürütmek ve sosyal medya ağlarını takip etmek.
- c) Sosyal Medya üzerinde Belediyemiz sayfalarını yürürlükteki mevzuata, genel ahlak ve etik kurallara uygun bir biçimde kullanımını ve denetlenmesini sağlamak.
- ç) Sosyal Medya üzerinde Belediyemiz sayfalarında yayınlanacak her türlü haber, duyuru, afiş, makale, bilgi vb. değiştirme, silme ve ekleme işlemlerinin yapılmasını sağlamak.

1-Çözüm Merkezi Görev, Yetki, Sorumlulukları ile Çalışma Usul ve Esasları

- a) Başkan, bağlı olunan Başkan Yardımcısı ve Koordinasyon İşleri Müdürü'ne bağlı olarak görev yapar.
- b) Vatandaşlar tarafından Çağrı Merkezi, telefon, Yüz yüze Karşılama ve Danışma birimlerine iletilen sözlü talep/şikâyet/önerilerin ve Açık Kapı (Kaymakamlık üzerinden gelen talep, şikâyet), HİM, e-mail, Web mail, sosyal medya (Facebook, Instagram X), Whatsapp aracılığıyla iletilen yazılı talep/şikâyet/önerilerin kayıt altına alınarak ilgili müdürlüklere havale edilmesi sonrasında ilgili müdürlükler tarafından süresi içerisinde ve konu içeriğine uygun şekilde cevap verilip verilmediği kontrol edilir. Yapılan iş ve işlemler hakkında talep sahibine geri dönüş yapılarak teyit alınıp, verilen hizmet ile ilgili memnuniyet sağlanır.
- c) Çözüm Merkezi tüm birimleri (Çağrı Merkezi, Danışma, Sosyal Medya, Yüzyüze Karşılama) tarafından vatandaş talep/şikâyet/önerileri değerlendirilerek, KHİS kapsamında bilgilendirilmeler yapılır. Gerekiyorsa kayıt açılarak ilgili müdürlüğe havalesi yapılır.
- d) 6698 sayılı KVKK tanımlanan kişisel verilerin hukuka uygun olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek için vatandaşların T.C. Kimlik numarası ve Doğum Tarihi alınarak sistemde doğrulanıp, bilgi güvenliği kapsamında kayda işlenir ve

muhafazası

sağlanır. İmha koşullarına uygun olarak imha süreci yönetilir.

e) Bucalı vatandaşların belediyeden hizmet beklentileri ile ilgili kayıt altına alınan veriler

doğrultusunda analiz yaparak belediye hizmet birimlerinin çalışmalarının etkinliği ve verimliliği konusunda raporlar hazırlar

2- Çözüm Merkezi Sorumlusu Görev, Yetki ve Sorumlulukları

a) Çözüm Merkezi tarafından yapılan tüm iş ve işlemlerin müdür adına mevzuata uygun

şekilde tam ve zamanında yapılmasını/yaptırılmasını sağlar.

b) Çözüm Merkezi personelinin eksiksiz ve zamanında iş başı yapmak üzere hazır buldukları sistem üzerinden veya gözlem yaparak kontrol eder.

c) Çözüm Merkezi tüm personelinin bilgisayar uygulamalarını hızlı bir şekilde kullanımı

için varsa kısayol erişimlerini veya ara yüzleri kullanması için personeli bilgilendirir.

d) Çözüm merkezi birimlerinde iş/çağrı yoğunluk durumunda performansla bağlı olarak

çözüm merkezi arasında bulunan birimler arasında personel destek çalışması veya yer

değişikliği konusunda aksiyon alır.

e) Hedeflerin gerçekleşmesi konusunda gerekli çalışmaları yapar.

f) Gerekliğinde çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlaması yapar. Ekibin

vardiya uyumunu, giriş-çıkışlarını, günlük ve haftalık olarak takibini gerçekleştirir.

g) Ekibin sayısal verilerini (SL, gelen çağrı, cevaplanan Çağrı, kaçan Çağrı, ara dinleme

süreleri vs) sistem üzerinden takip eder.

h) Çözüm merkezi personelleri tarafından açılan kayıtların belediye görev yetki ve sorumluluk alanı içerisinde kalan konularda doğru ve eksiksiz şekilde açılması, ilgili

müdürlüğe havale edilmesi ve içeriğe uygun cevaplarla hızlı ve etkin şekilde vatandaşla geri dönüş sağlanması konusunda personeli bilgilendirir ve kontrol eder.

i) Vatandaş temsilcileri aracılığı ile gerektiği durumlarda yönlendirilen yetkili çağrıları cevaplar.

j) Ekibindeki vatandaş temsilcilerinin çağrılarını kalite standartları doğrultusunda belirli

periyotlar da rastgele seçerek sistem üzerinden dinler. Değerlendirdiği çağrılardan gelişim alanlarını tespit ederek vatandaş temsilcilerine geribildirim verir.

k) Vatandaş temsilcilerinin (Danışma ve Yüz yüze Karşılama birimleri de dahil) vermiş

oldukları hizmete ilişkin gelişim alanlarını gözlem, çağrı dinleme, rapor sonuçlarını, anlık seviye tespit değerlendirmeleri vb. yöntemlerle tespit ederek gerekli

durumlarda

eğitim verilmesi ile ilgili müdüre bilgi verir.

l) Personelin belediyemiz kalite politikası, vizyon, misyon ve değerlerine bağlı görev yapmaları konusunda gözlem yaparak operasyon prosedür ve talimatlar hakkında bilgi

sahibi olmalarını ve bu talimatlara uygun çalışılmasını sağlar.

m) Sistem, ürün, uygulama vs. konularında geliştirme önerileri hakkında müdürü bilgilendirir.

n) Personelin kesin olarak belirlenmiş kalite ve disiplin kuralları çerçevesinde uygun olmayan işlem ve davranışları tespit etmesi halinde tutanak tutarak müdürü bilgilendirir.

o) Operasyon niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımlarında yer alan raporları

hazırlayabilmek için kullanılan uygulamalardan verileri alır. Periyodik veya özel raporların yapılmasını düzenli olarak takip eder ya da hazırlar. Raporların doğruluğunu düzenli olarak kontrol eder. Raporları analiz ederek gerekli eylem planlarını oluşturur ya da ilgili birimlere tespitlerini yapar.

p) Çözüm Merkezi sorumlusu görev ve yetkileri ile ilgili yaptığı faaliyetlerden dolayı müdüre, Belediye Başkanı ve Belediye Başkan yardımcılara ve yürürlükteki mevzuata karşı sorumludur.

Etkinlik Takip Birimi

- a) İlgili müdürlükler tarafından planlanan etkinlik takvimine göre katkı sağlayacak müdürlüklerle iletişime geçilerek, gerekirse alan ve saha çalışmalarında bulunur.
- b) İlgili tüm müdürlükler arasında koordinasyon sağlanarak organizasyonun eksiksiz gerçekleştirilmesine destek verilir.
- c) Müdürlükler tarafından planlanan etkinliklerinde Belediye Başkanının vatandaşla gerçekleşen buluşmalarında talep ve şikayetlerini alıp ilgili birimlere iletir, takibini yapar.
- d) Vatandaş ve personel etkinlik programı ile ilgili bilgilendirilir.

Etkin İstihdam Ofisi

- a) İzmir ve çevresindeki firmaların talepleri doğrultusunda personel ihtiyaçlarına destek olunur.
- b) Vatandaşlarımızdan gelen iş başvuruları kayıt altına alınır arşivlenir. İşveren tarafından talep edilen iş görüşmelerinin planlanmasını sağlar.
- c) Görüşmelerin ilanları sosyal medya hesaplarından paylaşılır.
- d) Vatandaşlarımızın Etkin İstihdam Ofislerimizde bulunan matbu başvuru formlarını doldurarak ve/veya Buca Kariyer portalı üzerinden yaptıkları başvurulara istinaden uygun işkollarıyla ilgili iş görüşmelerini planlar ve gerçekleştirir

Madde 11

Personelin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Personelin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

- a) Personel, bu Yönetmelikte belirtilen iş ve işlemleri mevzuat çerçevesinde, emir ve talimatlar doğrultusunda gereken özen ve sürati göstererek yapmak.
- b) Personel, görev tanımında yer almayan, ancak amirleri tarafından göreviyle alakalı verilecek diğer görevleri de yerine getirmek.
- c) Müdürlüğün faaliyet alanına giren görevleri en kısa zamanda ve tam olarak yerine getirmek.
- d) Beceri ve mesleki bilgi açısından kendini geliştirmek. Bu amaçlı etkinliklere istekli olarak katılmak.
- e) Bulunduğu pozisyonun gerektirdiği vasıfları kazanmak için gerekli çabayı ortaya koymak.
- f) İş bölümünü esasları dâhilinde, eş düzey ve diğer pozisyonlarla koordinasyon içerisinde çalışmak.
- g) Verilen işi öngörülen bütçe sınırları içerisinde kalarak en az maliyetle yerine getirmek.
- h) Kendisinin verimli ve etkin çalışmasına yardım edecek bütün konularda bilgisini devamlı artırmak.
- i) Faaliyeti için amirince talep edilen veya faydalı gördüğü bütün raporları eksiksiz hazırlamak.
- j) Verilen direktife uygun iş ve işlemleri gerçekleştirmek.
- k) Yaptığı işle ilgili evrak ve bilgileri sürekli kontrol etmek.
- l) Tetkik işlerini, göreve gidecekleri yerleri ve yaptıkları, yapacakları işleri gizli tutmak. Bu konuda yetkili ve ilgililerden başkasına açıklamada bulunmamak.

m) İrk, cinsiyet, yaş, inanç, siyasi düşünce, sınıf, kabiliyet ve benzeri hiçbir ayrımcılığı gözetmeden her vatandaşa eşit davranmak.

n) Herhangi bir nedenle görevlerinden ayrılan personel; korumak ve saklamakla görevli evrakı, bilgiyi kendisinden sonra göreve başlayan personele devretmek. Devir işlemini gerçekleştirilmeden görevinden ayrılmamak

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Denetim

MADDE 12- (1)Müdürlüğün çalışmaları ve faaliyet sonuçları, Belediye Başkanı veya görevlendireceği Başkan Yardımcısı tarafından denetlenir.

(2) Müdürlük, Başkanın talimatı üzerine çalışmaları ile ilgili her türlü bilgi ve belgeyi inceleme ve denetime esas olmak üzere sunmakla yükümlüdür.

(3) Basın Yayın ve Halka İlişkiler Müdürü, birim personelini görev ve yetkileri kapsamında her zaman denetleme yetkisine sahiptir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Hüküm bulunmayan hususlar

MADDE 13- (1)Bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde, yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürütme

MADDE 14- (1)Bu Yönetmelik hükümleri Belediye Başkanlığı tarafından yürütülür.

Yürürlük

MADDE 15- (1)Bu Yönetmelik, 5393 sayılı Belediye Kanununun 18 inci maddesinin (m) bendi uyarınca Buca Belediye Meclisince kabul edildikten sonra, 3011 sayılı Resmî Gazete'de Yayımlanacak Olan Yönetmelikler Hakkında Kanunun 2 nci maddesi gereğince mahallinde çıkan gazete veya diğer yayın yollarıyla ilan edildiği tarihte yürürlüğe girer.

