	T.C. SERİK BELEDİYE MECLİSİ KOMİSYON RAPORLARI	Rapor No: 23
	PLAN VE BÜTÇE KOMİSYONU RAPORU	Tarih: 06.09.2024

Birim : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü.

Meclis Toplantısının Tarihi ve Gündem Maddesi : Serik Belediye Meclisinin 03.09.2024 tarihli toplantısında gündemin 19. Maddesi.

Konusu : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Çalışma, Usul ve Esaslar Yönetmeliği Değişikliği.

Komisyon Görüşü: 5393 sayılı Belediye Kanununun 48. maddesi ve 22 Şubat 2007 tarih ve 26442 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Norm Kadro İlke ve Standartlarına İlişkin Esaslara göre, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Çalışma, Usul ve Esaslar Yönetmeliğinin ekli listede yeniden hazırlanmış şekilde uygun görüşle Belediye Meclisi'ne sevkine,

Oybirliği ile karar verilmiş, tutanak tarafımızdan imza altına alınmıştır.

Emrah AKBABA
Komisyon Başkanı

Ata ÜNAL
Üye

Adem AKTAŞ
Komisyon Başkan Vekili

Levent KONUR
Üye

Hüseyin YILMAZ
Üye

T.C.
SERİK BELEDİYESİ
TURİZM TANITIM, BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞMA, USUL VE ESASLAR HAKKINDA YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç Kapsam Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- Bu Yönetmeliğin amacı; Antalya Serik Belediyesi hedefleri ve ilkeleri doğrultusunda, kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanılması, yerel hizmetlerin dengeli dağılımının temin edilmesi, Belediye tarafından sunulan hizmetlerde kalitenin artırılması; çağdaş yaşamın gerekleri doğrultusunda hizmet verebilmek için, Antalya Serik Belediyesinin Norm Kadro Yönetmeliği çerçevesinde; Antalya Serik Belediye Başkanlığı, Turizm Tanıtım, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumlulukları ile teşkilat yapısını, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektedir.

Kapsam

MADDE 2- Bu Yönetmelik; Antalya Serik Belediye Başkanlığı Turizm Tanıtım ,Basın Yayın ve Halkla İlişkiler bünyesinde faaliyet gösteren şefliklerin teşkilini, görev, yetki ve sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerin düzenlenmesi ve yürütülmesine ilişkin esas ve usulleri kapsar.

Dayanak

MADDE 3- Turizm Tanıtım, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 5393 sayılı Belediye kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5187 sayılı Basın Kanunu, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ve diğer ilgili mevzuatın verdiği yetkilerle hizmetlerini yürütmektedir.

Tanımlar

MADDE 4- Bu yönetmelikte adı geçen;

- | | |
|-----------------------|---|
| a) Belediye | : Serik Belediyesini, |
| b) Başkanlık | : Serik Belediye Başkanlığını, |
| c) Başkan | : Serik Belediye Başkanını, |
| d) Başkan Yardımcısı | : Belediye Başkan Yardımcısını, |
| e) Meclis | : Belediye Meclisini, |
| f) Encümen | : Belediye Encümenini, |
| g) Müdürlük | : Turizm Tanıtım, Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğünü, |
| h) Müdür | : Turizm Tanıtım, Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürünü, |
| i) Şef | : Müdürlükte görevli Şefleri, |
| j) Müdürlük Personeli | : Müdürlükte görevli memur, işçi ve şirket personellerini, |
- ifade eder.



İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat, Yönetim ve Bağlılık

Teşkilat

MADDE 5- Turizm Tanıtım, Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü aşağıdaki şefliklerden oluşmaktadır.

- 1) Müdürlük
- 2) Basın Yayın Şefliği
- 3) Halkla ilişkiler Şefliği
- 4) Turizm Tanıtım şefliği
- 5) Pamuk Masa Şefliği
 - a) Karşılama Masası Servisi
 - b) Çağrı Merkezi Servisi
 - c) Kırsal Saha Servisi
 - d) Sosyal Medya Servisi
 - e) Merkez İletişim ve Raporlama Servisi

Yönetim

MADDE 6- Turizm Tanıtım, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünce sunulan hizmetler; bu yönetmelik hükümleri çerçevesinde; düzenlenir ve yürütülür.

Bağlılık

MADDE 7- Turizm Tanıtım, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Belediye Başkanına veya görevlendireceği Başkan Yardımcısına bağlıdır. Başkan, bu görevi bizzat veya görevlendireceği kişi eliyle yürütür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Müdürlüğün Tanımı ve Görevleri

Müdürlüğün Tanımı

Madde 8- Turizm Tanıtım, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü 5393 sayılı Belediye Kanununun 48. maddesine istinaden kurulmuş 190 sayılı Kadro kanunun hükümlerine göre kadrosu ihdas edilmiş Belediye Başkanına ve Belediye Başkanının görevlendirdiği ve yetki verdiği Başkan Yardımcısına bağlı olarak çalışan bir Müdürlüktür. Müdürlük teşkilat yapısında Müdürlüğün en üst amiri Müdür olup, Müdürlük personelinin 1 nci derecede sicil ve disiplin amiridir.

Müdürlüğün Görevleri

MADDE 9- Müdürlüğün görevleri şunlardır;

- a) Belediye birimlerinin her türlü hizmet ve faaliyetlerini belediyenin internet sitesi, sözlü, yazılı basın yayın ile bütün imkânlarını kullanarak medya ile tanıtmak,
- b) Kitle iletişim araçlarında belediyemiz hizmet ve faaliyetlerini ilgilendiren konulardaki haberlerin takibini ve tespitini yapmak,
- c) Belediyemiz faaliyet ve hizmetlerinin kamuoyuna duyurulması ile kamuoyundan gelen şikâyet ve görüşlerin tespit, takip ve değerlendirme çalışmalarını yapmak,
- ç) Basın yayın organlarında yer alan bütün haberlerin belediyemiz ve başkanlıkla ilgili küpür, resim, slayt ve kasetlerini temin ederek konularına göre sınıflandırarak arşivlemek,

- d)** Bütün hizmet faaliyetlerimizi kaset, cd, slâyt ve resimlerle tespit etmek kullanım amaçlarına göre sınıflandırarak arşivlemek,
- e)** Başkanlığımız faaliyetleri ile ilgili basın bildiri ve bültenleri hazırlamak konuyla ilgili cd, kaset slâyt ve fotoğraflarla birlikte basın organlarına dağıtmasını sağlamak,
- f)** Basının hizmet ve faaliyetlerimizle ilgili bilgi, isteklerini ilgili birimlerden toplamak ve kamuoyuna duyurmak amacıyla basına vermek,
- g)** Basın Yayın organlarına ve mensuplarına ait isim, adres listesini düzenleyerek değişiklikleri takip etmek, hizmetin yürütülmesi ile ilgili son gelişmeleri izlemek, gerekli tedbirleri almak, gerekli olan malzeme ve cihazları temin etmek,
- h)** Belediyemizin hizmetleri konusunda kamuoyunu aydınlatmak amacıyla tanıtıcı, basılı yayınlar çıkartmak, Basın mensuplarının kamuoyunda etkinliği olan kurum, kuruluş ve kişilerin belediyemizle ilişkilerinin geliştirilmesine ve korunmasına yönelik çalışmalar yaparak karşılıklı ziyaret ve görüşmelerde bulunmak,
- ı)** İlçemizdeki Mahalle muhtarlarını ziyaret ederek bölge sakinlerinin dilek ve şikâyetlerini yerinde tespit etmek değerlendirmeye tabi tutup ilgili birimlere ulaştırmak,
- i)** Belediyemiz çalışmaları ile ilgili olarak Başkanlık Makamının onayı doğrultusunda yerli ve yabancı kişi ve kuruluşlarla iyi ilişkiler kurulması ve geliştirilmesi amacıyla gerekli çalışmaları yapmak,
- j)** 5393 sayılı Belediye kanununun 18 inci maddesinin (p) bendine dayanarak yurt içindeki ve yurt dışındaki belediyeler ve mahalli idare birlikleri ile karşılıklı işbirliği yaparak kardeş şehir ilişkileri kurmak kültürel ve sosyal ilişkileri geliştirmek,
- k)** İlçemizin turizm potansiyelinin artırılmasına yönelik araştırmalar yapmak ve yaptırmak, turizm ve tanıtım stratejisi belirlemek ve bu strateji çerçevesinde faaliyetlerde bulunmak,
- l)** Kentimizdeki turizm sektörünü oluşturan tüm paydaşların bir araya geldiği ve eşgüdüm içerisinde çalıştığı mekanizmalar kurmak, turizm potansiyelini geliştirmeye yönelik projeler hazırlamak ve ilgili paydaşlarca yürütülen projeleri desteklemek,
- m)** İlçemizin turizm potansiyelini artırıcı duyuru, reklam, film, kısa film, belgesel ve benzeri çalışmalar yapmak/yaptırmak ve bunların yurt içi ve dışında yayınlanmasını sağlamak,
- n)** Serik içerisinde ve dışında süreli veya süresiz olarak Serik'i tanıtıcı stant, ofis ve benzeri merkezler açmak,
- o)** Turizm alanlarına ve merkezlerine giden yol, rota ve koşulları belirlemek ve turistik destinasyon yönetim sistemini oluşturmak,
- ö)** Turizm alanlarında ulusal/uluslararası kurum ve kuruluşlarla iş birliği çalışmalarını yürütmek, kongreler, seminerler, konferanslar ve benzeri etkinlikleri düzenlemek,
- p)** Kentimizdeki tarihi ve turistik değerlerin ortaya çıkarılmasına katkıda bulunmak amacıyla ilgili kurumlarla eş güdüm sağlamak, sahip olduğumuz tarihi kültür mirası alanların korunması ve yönetilmesini desteklemek,
- r)** İlçemizin turizm potansiyelinin artırılmasına yönelik diğer faaliyetleri yürütmek,
- s)** İlçemiz turizminin tüm alanlarında, öncelikli konum elde etmesi amacıyla, çalışmaları yapmak, etkinlikler düzenlemek,
- ş)** İlçemizin tanıtılmasına yönelik genel ve tematik turizm fuarlarını araştırmak, içerik hazırlamak ve katılım sağlamak,
- t)** Ulusal ve uluslararası turizm ağlarını araştırmak, Üst Yönetim tarafından onaylanan ağlara üyelik işlemlerini yürütmek,
- u)** Pamuk masa görevlileri tarafından düzenlenen pamuk masa istek, öneri ve talep formları bilgisayar ortamında kayda alınarak işlemleri takip etmek, Vatandaşa mümkün olan en kısa sürede geri dönüş yapılarak bilgilendirmek,

- v) Pamuk Masa olarak, Belediyemize gelen vatandaşların kurum içi ve dışı yönlendirmelerini sağlamak,
- y) Belediyenin E-mail, sosyal medya ve mobil iletişim hesaplarından gelen talepleri Pamuk masada sisteminde kayda alarak ilgili müdürlüklere iletilmesini sağlamak, planlama süreci ile ilgili ve gelen cevapları vatandaşa geri bildirim yapmaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Müdürün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Müdürün Görevleri

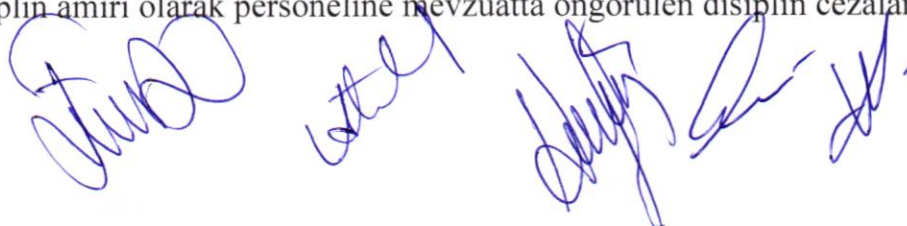
MADDE 10- Müdürün görevi şunlardır;

- a) Müdürlüğü Başkanlığa ve diğer birimlere karşı temsil eder.
- b) Müdürlüğün harcama yetkilisidir.
- c) Müdürlüğün sevk ve yönetiminde tam yetkili ve sorumlu kişidir.
- d) Müdürlük personelinin birinci disiplin ve sicil amiridir.
- e) Turizm Tanıtım, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile diğer müdürlükler arasında koordinasyonu sağlar
- f) Kanun tüzük ve yönetmelikler çerçevesinde müdürlüğün tüm görevlerinin yerine getirilmesini sağlar
- g) İlgili mevzuat, Başbakanlık ilgili Bakanlıklar ve Antalya Serik Belediye Başkanlığı, genelge, bildiri, prensip kararları ve talimatlar çerçevesinde yöneticilik görevlerini yerine getirmek.
- h) Müdürlüğün çalışmaları ile ilgili üst yönetimin istediği raporları hazırlamak, bu raporları hazırlamak için inceleme ve araştırmalar yapmak.
- i) Üst yönetim tarafından istenilen bilgileri temin için sorumlu olduğu bölümde iş bölümünü gerçekleştirmek.
- j) Üst yönetim tarafından düzenlenecek toplantılara katılmak, müdürlüğünün çalışmaları ile ilgili istenilen bilgileri vermek ve talimatlar almak.
- k) Müdürlüğün çalışma esaslarını gözden geçirerek planlayıp-programlayarak çalışmaların bu plan ve programlar uyarınca yürütülmesini sağlamak
- l) Müdürlüğünü yürürlükteki mevzuatlar çerçevesinde idare etmek, müdürlük personeli yönlendirmek, denetlemek, görevlerini daha verimli ve düzenli yapabilmeleri için onları motive etmek ve çalışmalarının belediye menfaatlerine uygun olmasını temin etmek vatandaşa daha iyi hizmet sunulmasına gayret etmek, tüm bunları yaparken kanun tüzük ve yönetmeliklere riayet edilmesini sağlamak
- m) Müdürlüğünün bütün işlemleri ve yeni projelerle ilgili planlarını başkanlık makamına iletmek, konuları takip etmek.

Müdürün Yetkileri

MADDE 11 - Müdürün yetkileri şunlardır.

- a) Müdürlüğün çalışmalarına ilişkin görevlerin, başkanlık makamınca uygun görülen programlar gereğince yürütülmesi için karar vermek, tedbirler almak ve uygulamak.
- b) Görev alanına giren konularda, uygulamalarda ortaya çıkan mevzuat yetersizliği ve aksaklıklarla ilgili hususlarda inceleme ve araştırma yaparak, alınması gereken kanuni ve idari tedbirler konusunda başkanlığa tekliflerde bulunmak.
- c) Bağlı bulunulan üst yönetime sunulmak üzere hazırlanan yazıları kendisine verilen yetki sınırları içerisinde incelemek, parafe veya imza etmek.
- d) Sicil disiplin amiri olarak personeline mevzuatta öngörülen disiplin cezalarını vermek.



- e) Müdürlüğüne bağlı personelin görevlerini yerine getirilmesinde süreli ve ani denetlemeler yapmak ve görülen aksaklıkları gidermek.
- f) Müdürlüğü emrinde görev yapan personelle ilgili yönetmelik çerçevesinde sicil raporu düzenlemek, mazeretine binaen mazeret izini vermek ve ödül, takdirname, daha verimli çalışma yapılabilmesi için müdürlüğü bünyesinde personel yer değiştirmelerini yapmak.
- g) Müdürlüğü ile ilgili tüm görev, yetki ve belgelerin ilgililere dağıtımını, maiyetindeki personel arasındaki iş bölümü ve koordinasyonu sağlamak.
- h) Müdürlüğün faaliyet alanına giren konularda ilgili kuruluş, birim ve kişilerle haberleşmek.
- ı) Müdürlük personelinin görev ve sorumluluklarını belirlemek ve iş bölümü yapmak.
- i) Birim kalite geliştirme ekip üyelerini belirlemek ve ekip üyelerinin kalite geliştirme çalışmaları ile ilgili iş bölümü yapmaktır.

Müdürün Sorumlulukları

MADDE 12- Müdürün sorumlulukları şunlardır;

- a) Yürürlükteki Kanun ve mevzuat çerçevesinde müdürlüğünü idare etmek, kendisine bağlı servisleri yönlendirmek, denetlemek ve daha verimli çalışabilmeleri için onları motive etmek ve çalışmalarının belediye menfaatlerine uygun olmasını temin etmek vatandaşa daha iyi hizmet sunulmasına gayret etmek, tüm bunlar yapılırken kanun, tüzük, yönetmelik, karar, talimatlar ve genelgelere riayet edilmesini sağlamak.
- b) Başkanlık makamınca müdürlüğe verilen yetkileri kullanmak ve madde 6 da belirtilen tüm görevlerin yerine getirilmesini sağlamakla yükümlü olup, başkanlık makamına karşı sorumludur.
- c) Sorumlu olduğu makamlara bilgi vermek veya onay almak suretiyle gerekli iş ve işlemleri yürütmek
- d) Müdürlüğün çalışma ve usullerini kalite yönetim sistemi ve mevzuat uygulamalarına bağlı kalarak Müdürlüğe bağlı servislerin görevlerini etkinlikle yerine getirilmesi için yetkileri içinde tedbirleri almak, yetkisini aşan hususlarda başkan yardımcısına intikal ettirmek.
- e) Müdürlük faaliyetlerini ilgilendiren konularda mevzuatı takip etmek.
- f) Müdürlüğün işleriyle ilgili başkanlık makamının istediği raporların hazırlanmasını sağlayarak başkanlık makamına sunmak.
- g) Müdürlüğün çalışma esaslarını planlayıp programlayarak bu programlar uyarınca yürütülmesini sağlamak üzere müdürlükte en uygun personel dağıtımını sağlamak iş akışının aksamadan sürdürülmesini temin etmek.
- h) Müdürlük faaliyetleriyle ilgili hizmet gerçekleştirme ve kalite planları hazırlamak müdürlük faaliyetine ilişkin tutulan kayıtların birimde muhafaza edilmesini sağlamak.
- ı) Müdürlüklerle ilgili kurum içi ve kurum dışı yazışmaların yapılıp dosyalanmasını sağlamak.
- i) Başkanlık makamından alacağı tüm emirleri müdürlük personeline iletmek ve uygulanmasını sağlamak.
- j) Müdürlük ve müdürlüğe bağlı şefliklerdeki personelin daha verimli çalışmalarını sağlamak ve yıllık eğitim çalışmalarını programlamak.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Şef ve Memurların, Görev ve Sorumlulukları

Basın Yayın Şefinin görevleri

MADDE 13- Şefin görevleri şunlardır;

- a) Kitle iletişim araçlarında belediyemiz hizmet ve faaliyetlerini ilgilendiren konulardaki haberlerin takibini ve tespitini yapmak,
- b) Belediyemiz faaliyet ve hizmetlerinin kamuoyuna duyurulması ile kamuoyundan gelen istek, öneri ve şikayetlerin Pamuk Masa üzerinden tespit, takip ve değerlendirme çalışmalarını yapmak,
- c) Basın Yayın organlarında yer alan bütün haberlerin belediyemiz ve başkanlıkla ilgili kupür, resim, slayt ve kasetlerini temin ederek konularına göre sınıflandırarak arşivlemek,
- d) Bütün hizmet faaliyetlerimizi kaset, cd, slayt ve resimlerle tespit etmek kullanım amaçlarına göre sınıflandırarak arşivlemek,
- e) Başkanlığımız faaliyetleri ile ilgili basın bildiri ve bültenleri hazırlamak konuyla ilgili cd, kaset slayt ve fotoğraflarla birlikte basın organlarına dağıtmasını sağlamak,
- f) Basının hizmet ve faaliyetlerimizle ilgili bilgi, isteklerini ilgili birimlerden sağlamak ve kamuoyuna duyurmak amacıyla basına vermek,
- g) Basın yayın organlarına ve mensuplarına ait isim, adres listesini düzenleyerek değişiklikleri takip etmek, hizmetin yürütülmesi ile ilgili son gelişmeleri izlemek, gerekli tedbirleri almak, gerekli olan malzeme ve cihazları temin etmek,
- h) Belediyemizin hizmetleri konusunda kamuoyunu aydınlatmak amacıyla tanıtıcı, basılı yayınlar çıkartmak, basın mensuplarının kamuoyunda etkinliği olan kurum, kuruluş ve kişilerin belediyemizle ilişkilerinin geliştirilmesine ve korunmasına yönelik çalışmalar yaparak karşılıklı ziyaret ve görüşmelerde bulunmak,
- ı) İlçemizdeki mahalle muhtarlarını ziyaret ederek bölge sakinlerinin istek, öneri ve şikayetlerini yerinde tespit etmek değerlendirmeye tabi tutup ilgili birimlere ulaştırmak,
- i) Belediyemiz ile basın kuruluşları ve mensupları arasında ilişkiyi, koordineyi sağlamak,
- j) Belediye Başkanının basın toplantılarını organize etmek,
- k) Belediye Başkanın programlarını takip ederek kamuoyuna duyurulmasını sağlamak,
- l) Birim personeli tarafından hazırlanan yazı ve dosyaları içerik ve biçim yönünden inceleyerek gerekli düzeltmelerin yapılması sağlamak,
- m) Şeflikleriyle ilgili hizmete ilişkin işler konusunda personeli aydınlatmak, işlerin verimini arttırmak için yöntemler geliştirmek,
- n) Personelin devam ve çalışmalarını izlemek işlerin zamanında sonuçlandırılmasına çalışmak, servis faaliyetlerine ilişkin tutulan kayıtların serviste muhafaza edilmesini sağlamak,
- o) Müdürün kendisine verdiği müdürlükle ilgili tüm görevleri yerine getirmek,
- ö) Şeflikleri ile ilgili yazışmalarda personele yardımcı olmak, yazışma ve evrakları arşivlemektir.

Basın Yayın Şefinin sorumlulukları

MADDE 14- Şefin sorumlulukları

- a) Müdürün verdiği emirleri hukuki zemin içinde, hızlı ve sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak,
- b) Biriminde görevli personelin, hizmetlerin gerçekleşmesinde sağlıklı, süratli ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlayıcı tedbirler almak gerekli dokümanların teminini yapmak,

c) Birim faaliyetlerinin yürütülmesi, yönlendirilmesi ve değerlendirilmesi için birime tahsis edilen personel, yer, araç- gereç, malzeme ve diğer kaynaklarla geleceğe yönelik hedefler ve standartlar belirlemek ve müdürüne iletmektir.

Halkla İlişkiler Şefinin görevleri

MADDE 15- Şefin görevleri şunlardır;

- a) Vatandaşlardan gelen her türlü talep ve şikayetleri alarak çözümlenmesi için ilgili birimlere iletmek ve takibini yaparak sonucunu bildirmek,
- b) İnternet aracılığıyla pamuk masaya gelen E-maillerin incelenip tasnifi yapılarak ilgili birimlere ulaştırmak, birimlerden gelen sözlü veya yazılı cevapları E-mail veya telefonla vatandaşlara iletmek,
- c) Bölgemizde yaşayanların ihtiyaç ve hizmet gereksinimleri üzerine araştırma yapıp tespitlerde bulunmak,
- d) Belediyemize gelen vatandaşların karşılanmasını sağlamak,
- e) Belediyemize gelen vatandaşların istek ve şikayetlerini içeren taleplerini ilgili birimlere götürüp işlemlerini takip ve çözümlenmesine yardımcı olmak.,
- f) Birim personeli tarafından hazırlanan yazı ve dosyaları içerik ve biçim yönünden inceleyerek gerekli düzeltmelerin yapılması sağlamak,
- g) Şeflikleriyle ilgili hizmete ilişkin işler konusunda personeli aydınlatmak, iş verimlerini arttırmak için yöntemler geliştirmek,
- h) Personelin devam ve çalışmalarını izlemek işlerin zamanında sonuçlandırılmasına çalışmak, şeflik faaliyetlerine ilişkin tutulan kayıtların serviste muhafaza edilmesini sağlamak,
- ı) Ülkemizin tarihi, doğal, kültürel ve sosyal değerlerinin hemşerilerimize tanıtılması amacıyla gezi programları düzenlemek,
- i) Müdürlük tarafından kendisine verilen görevleri yerine getirmek,
- j) Şeflik ile ilgili yazışma ve evrakları arşivlemektir.

Halkla İlişkiler Şefinin sorumlulukları

MADDE 16- Şefin sorumlulukları şunlardır;

- a) Müdürün verdiği emirleri hukuki zemin içinde, hızlı ve sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak,
- b) Biriminde görevli personelin, hizmetlerin gerçekleşmesinde sağlıklı, süratli ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlayıcı tedbirler almak gerekli dokümanların teminini yapmak,
- c) Birim faaliyetlerinin yürütülmesi, yönlendirilmesi ve değerlendirilmesi için birime tahsis edilen personel, yer, araç- gereç, malzeme ve diğer kaynaklarla geleceğe yönelik hedefler ve standartlar belirlemek ve müdürüne iletmektir.

Turizm Tanıtım Şefinin görevleri

MADDE 17-Şefin görevleri şunlardır;

- a) İlçemizin millî, manevî, tarihî, kültürel, sanatsal ve turistik değerlerinin yurt içi ve yurt dışında tanıtımını yapmak, yaptırmak, bu amaçla yurt içinde ve yurt dışında seminer, sempozyum, kolokyum, kongre, fuar, sergi, festival, yarışma, gösteriler ve benzeri faaliyetleri düzenlemek veya düzenlenmiş olanlara katılmak, bu yönde faaliyet gösteren yerli veya yabancı, kamu veya özel kurum, kuruluş, topluluk ve kişileri desteklemek, yönlendirmek ve bunlar arasında gerekli işbirliğini sağlamak,

- b) Dünya seyahat ticaretinin ilçemize yönelmesini sağlamak üzere, yurt içi ve yurt dışındaki yerli ve yabancı seyahat ticaret kuruluşları ile ortak projeler geliştirmek, bunların faaliyetlerine yardımcı olmak,
- c) Yukarıda belirtilen faaliyetlerin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi amacıyla bu faaliyetleri yürüten, yönlendiren kitle iletişim veya ulaştırma kurumları ile yakın ilişki içinde bulunmak, etkili konumda bulunan kişi, kurum, kuruluş, topluluk veya bunların temsilcilerini davet etmek ve ağırlamak,
- d) İlçemizin tanıtımı için gerekli yayın, doküman ve malzemeyi hazırlamak, hazırlatmak, satın almak ve dağıtmak,
- e) İlçemize yönelik turizm talebinin değerlendirilmesi ve buna uygun politikaların oluşturulması amacıyla yurt içinde ve yurt dışında her türlü etüt ve araştırmaları yapmak veya yaptırmak, istatistik verilerini derlemek,
- f) İlçemize yönelik turizm talebini artırmak amacıyla yurt dışında basın, yayın gibi tanıtım faaliyetlerine ilişkin mal ve hizmetleri satın almak,
- g) Belediye tanıtım ve faaliyetleri ile ilgili vatandaşın görüş ve düşüncelerini almak.

Turizm Tanıtım Şefinin Sorumlulukları

Madde 18- Şefin sorumlulukları şunlardır;

- a) Müdürün verdiği emirleri hukuki zemin içinde, hızlı ve sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak,
- b) Biriminde görevli personelin, hizmetlerin gerçekleşmesinde sağlıklı, süratli ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlayıcı tedbirler almak gerekli dokümanların teminini yapmak,
- c) Birim faaliyetlerinin yürütülmesi, yönlendirilmesi ve değerlendirilmesi için birime tahsis edilen personel, yer, araç- gereç, malzeme ve diğer kaynaklarla geleceğe yönelik hedefler ve standartlar belirlemek ve müdürüne iletmektir.

Pamuk Masa Şefinin Görevleri

Madde 19- Şefliğin görevleri şunlardır;

a) Karşılama Masası Servis Sorumlusu: Kuruma bizzat gelen vatandaşları yönlendirir, sorunlarını dinler ve taleplerini alır. Vatandaş memnuniyetini artırmak için hızlı çözümler üretir. Karşılama personelinin koordinasyonunu sağlar ve eğitimi düzenler. Günlük raporları hazırlayarak üst birimlere iletir. Pamuk Masa olarak, Belediyemize gelen vatandaşların kurum içi ve dışı yönlendirmelerini sağlar. Belediyemizin katıldığı fuarlarda görev almak ve belediyenin kurumsal kimliğine uygun olarak tanıtım yapılmasını sağlamaktır.

b) Çağrı Merkezi Servis Sorumlusu : Vatandaşların telefonla iletildiği talepleri etkin ve hızlı bir şekilde yanıtlar ve çözüme ulaştırılmasını sağlar. Çağrı merkezi personellerinin eğitimlerini düzenler ve performanslarını izler. Çağrı kayıtlarının ve taleplerin takibini yaparak üst yönetime rapor sunar. Acil durumlarda ilgili birimler ile hızlı iletişim sağlar.

c) Kırsal-Saha Ekibi Servis Sorumlusu : Vatandaşların taleplerini yerinde alarak sorunlarına çözüm önerileri geliştirir. Saha ekibinin görev dağılımını yapar ve etkin bir şekilde çalışmalarını sağlar. Sahadaki iletişim ve hizmet süreçlerinin aksamadan yürütülmesini koordine eder. Saha çalışmalarının raporlarını hazırlayarak üst yönetime bilgi verir. Pamuk Masa olarak, vatandaşlarımızın yerinde kurum içi ve dışı yönlendirmelerini sağlar. Belediyemizin katıldığı fuarlarda görev almak ve belediyenin kurumsal kimliğine uygun olarak tanıtım yapılmasını sağlamaktır.

d) Sosyal Medya ve Tasarım Ekibi Sorumlusu : Sosyal medya hesaplarının yönetimini yapar ve vatandaşlar ile dijital platformlarda etkin iletişim kurar. Görsel içeriklerin hazırlanmasından ve kurumsal imajın korunmasından sorumludur. Sosyal medya



etkileşimleri ile ilgili raporları hazırlar ve üst yönetime bilgi verir. Kurum içi ve dışı yönlendirmeleri sağlar.

e)Merkez İletişim ve Raporlama Merkezi Sorumlusu : Vatandaşlardan gelen tüm taleplerin merkezi bir noktada toplanmasını ve ilgili birimlere iletilmesini sağlar. Vatandaş taleplerinin tüm aşamaları vatandaşa telefon ile geri bildirim olarak sağlanır. Veri analizini yaparak hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttırmaya yönelik stratejiler geliştirir. Birime telefon veya şahsen iletilen şikâyet talep ve önerilerin kısa zamanda çözüme kavuşturulması için çalışmalar yürütür. Belediye ve halk arasında köprü vazifesi yürütür, Birime gelen vatandaş başvurularının günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak hedefler bazında raporlar hazırlayarak üstlerini sürekli bilgilendirir, Pamuk Masa olarak, Belediyemize gelen vatandaşların kurum içi ve dışı yönlendirmelerini sağlar.

Pamuk Masa Şefinin Sorumlulukları

Madde 20- İhbar merkezleri şeflerinin ortak sorumlulukları şunlardır;

- a)Şef, gelen tüm ihbarların zamanında ve doğru bir şekilde kaydedilmesini sağlar.
- b)İhbarların ilgili birimlere yönlendirilmesinden ve çözüm süreçlerinin izlenmesinden sorumludur.
- c)Acil durum ihbarlarının öncelikli olarak ele alınmasını ve hızlıca müdahale edilmesini koordine eder.
- d)İhbar merkezinde çalışan personelin görev dağılımını yapar ve verimli çalışmalarını sağlar.
- e)Ekibin performansını düzenli olarak değerlendirir ve gelişimlerine yönelik geri bildirimlerde bulunur.
- f)İhtiyaç halinde ekibe eğitimler organize eder ve personelin motivasyonunu yüksek tutar.
- g)Günlük, haftalık ve aylık ihbar raporlarını üst yönetime sunar.
- h)İhbarların çözüm süreçleri hakkında vatandaşlara geri bildirim yapılmasını sağlar.
- ı) Diğer birimler ile etkin iletişim kurarak, koordinasyonun sağlanmasından sorumludur.

Pamuk Masa Personellerin Ortak Görevleri

MADDE 21- Personellerin görevleri şunlardır;

- a) Müdürlük görevlerinden müdür ve şefin kendisine vereceği işleri yapmak,
- b) Büro düzenin işlerliğine yardımcı olmak,
- c) Vatandaşlardan gelen ihbarları dikkate dinlemek ve doğru bilgileri almak
- d) Gelen ihbarları hızlı ve doğru bir şekilde sisteme kaydetmek,
- e)İhbarların uygun birimlere zamanında iletilmesini sağlamak,
- f) Vatandaşlara güler yüzlü ve çözüm odaklı bir hizmet sunmak,
- g) İhbarın durumu veya çözüm süreci ile ilgili vatandaşı bilgilendirmek,
- h)Zor veya stresli durumlarda sakin ve profesyonel bir şekilde iletişimi sürdürmek,
- ı) İhbarların çözüme ulaşıp ulaşmadığını takip eder ve ilgili birimlere geri bildirimde bulunur.
- i) Kendisine verilen görevleri zamanında ve eksiksiz olarak işgücü zaman ve malzeme tasarrufu sağlayacak şekilde yerine getirmek,
- j) Görevli olduğu müdürlükte iş bölümü esaslarına göre üstleri tarafından verilen işleri incelemek ve gerekli işlemleri yapmak,
- k) Yazışmaları belli aralıklarla izleyerek işlerin zamanında, mevzuata ve amirlerin talimatına uygun olarak sonuçlanmasını sağlamak,
- l) Kendisine verilen görevlerle ilgili konularda amirlerine danışarak alacağı talimata göre işlemleri yerine getirmek.

- m) Kullandığı demirbaş eşyanın iyi bir biçimde kullanılmasını ve korunmasını sağlamak,
n) Evraka ilişkin işleri imzadan çıkışına kadar izlemek, tamamlamak ve sevke hazır duruma getirmek,
o) İlgili yazışmaları yapmak ve arşivlemek,
ö) Şefliklerine ait demir başları korumaktır.

Personelin sorumlulukları

MADDE 22- Müdürlüğün iş ve işlemlerinin usulüne uygun olarak tam ve zamanında yapılmasından, kendisine verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden, mesai saatlerine uyulmasından, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından, kendisine tebliğ edilen görevlerin yerine getirilmesinden dolayı Müdüre ve Üst yöneticiye karşı sorumludur.

Evrak kayıt sistemi ve yazışmalar

MADDE 23- Müdürlüğe gelen giden her evrak bekletilmeksizin tarih ve sayılarına göre kayda alınarak bilgisayar üzerinde takibi yapılır. Kaydı yapılan evrak yetkili tarafından ilgisine havale edilir. Personel yapılması gerekli işlemleri zamanında ve noksansız olarak yapmakla yükümlüdür. Yazışmalar sınıflandırılarak standart dosya planına göre dosyalanır ve arşiv sistemine göre tasnif edilerek muhafaza edilir. Belediye birimleri arasında yazışmalar müdürün imzasıyla yürütülür. Belediye dışı yazışmalar başkan veya görevlendireceği başkan yardımcısının imzası ile yürütülür.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yönetmelikte hüküm bulunmayan haller

MADDE 24- İş bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki mevzuat hükümlerine uyulur.

Yürütme

MADDE 25- Bu Yönetmelik hükümleri, Antalya Serik Belediye Başkanı tarafından yürütülür.

Yürürlük

MADDE 26-Yirmialtı(26) maddeden oluşan bu yönetmelik Antalya Serik Belediye Meclisinin onayından sonra yürürlüğe girer. 04/09/2024

Emrah AKBABA
Komisyon Başkanı

Adem AKTAŞ
Komisyon Başkan Vekili

Ata ÜNAL
Üye

Levent KONUR
Üye

Hüseyin YILMAZ
Üye