

**T.C.**  
**BURSA**  
**NİLÜFER BELEDİYE BAŞKANLIĞI**  
**Halkla İlişkiler Müdürlüğü**

**ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ**

**BİRİNCİ KISIM**

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**Başlangıç Hükümleri**

**Amaç**

**MADDE 1 - (1)** Bu Yönetmeliğin amacı, Halkla İlişkiler Müdürlüğünün, görev, yetki ve sorumluluklarını, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 - (1)** Bu Yönetmelik, Halkla İlişkiler Müdürlüğünün görevlerini, Halkla İlişkiler Müdürü ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü büro personeli ve diğer yardımcı personelin çalışma usul ve esasları hak ve sorumluluklarını kapsar.

**Hukuki Dayanak**

**MADDE 3 - (1)** Bu Yönetmelik 03/07/2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanununun 48 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 - (1)** Bu Yönetmeliğin uygulanmasında:

- a) Başkanlık :Bursa İli Nilüfer Belediye Başkanlığını,  
b) Başkan :Nilüfer Belediye Başkanını,  
c) Belediye :Bursa İli Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde kurulan Nilüfer Belediyesini,  
ç) Müdür :Bursa İli Nilüfer Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Müdürünü,  
d) Büro :Halkla İlişkiler Müdürlüğünde görevli büro sorumlusu, büro personeli, diğer çalışan yardımcı ve destek hizmetleri personelini.  
e) Belediyemiz Yönetim Sistemleri: Nilüfer Belediyesi'nde uygulanan ve belgelendirilmiş olan yönetim sistemlerini kapsamaktadır.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	1 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.

## İKİNCİ KISIM

**Müdürlüğün Teşkilatı, Bağlılık ve Temel Görevi, Müdürün Atanması, Görev Yetki ve Sorumlulukları, Müdüre Vekalet, Büro Personellerinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları**

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Teşkilat ve Bağlılık

#### Teşkilat

**MADDE 5 - (1)** Halkla İlişkiler Müdürlüğü, müdür ve müdüre bağlı aşağıda yazılan birimlerden oluşur:

- Vatandaş İlişkileri Bürosu
- Saha İletişim Bürosu
- Sivil Toplum İlişkileri Bürosu
- İdari İşler Bürosu

(2) Organizasyon şeması aşağıda verildiği gibidir:



#### Bağlılık

**MADDE 6 - (1)** Halkla İlişkiler Müdürü; Yürürlükteki belediye kanunu ile diğer kanun ve yönetmelikler ile proje, plan program ve prosedürlerde belirtilen ödevler ve sorumluluklar ile kendisine yukarıda verilen görevlerin mevzuata uygun olarak yapılmasından ilgili Başkan Yardımcısı ve Başkana karşı sorumludur.

(2) Halkla İlişkiler Müdürlüğüne bağlı Büro Sorumluları; kendisine verilen görevlerin mevzuata uygun olarak yapılmasından ilgili Başkan Yardımcısına ve Müdüre karşı sorumludur.

(3) Diğer Personel; Müdürlüğe ait işlerin yerine getirilmesinde kendilerine verilen görevleri gereği gibi ve süresi içinde yerine getirmekle yükümlü, ilgili Büro Sorumlusuna ve Müdüre karşı sorumludur.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	2 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Müdürlüğün Temel Görevi

#### Müdürlüğün Temel Görevi

**MADDE 7 - (1)** Halkla İlişkiler Müdürlüğü Başkanın emri ve onayı üzerine aşağıdaki görevleri yapar;

a) Belediye'nin temel görevi, temel hedefi, hizmet politikası ve kurumsal değerlerine uygun biçimde vatandaş memnuniyeti politikası geliştirmek; vatandaşlar, sivil toplum örgütleri ile ilişkileri sürdürmek; hizmet alan gerçek ve tüzel kişilerin memnuniyetinin ölçümüne yönelik çalışmalar düzenlemektir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Müdürün Atanması, Görev, Yetki ve Sorumlulukları, Vekâlet

#### Müdürün Atanması

**MADDE 8 - (1)** Müdür, Başkan tarafından atanır.

#### Müdürün Görev, Yetki ve sorumlulukları

**MADDE 9 - (1)** Halkla İlişkiler Müdürü, Başkanlık Makamının emir ve onayı üzerine aşağıdaki görevleri yapar;

a) Müdürlüğe bağlı Vatandaş İlişkileri Bürosu çalışmalarını koordine etmek ve bu çalışmalarla ilgili gerçekleştirmeleri dönemsel olarak Başkan Yardımcılığı'na raporlamak.

b) Müdürlüğe bağlı Saha İletişim Bürosu çalışmalarını koordine etmek ve bu çalışmalarla ilgili gerçekleştirmeleri dönemsel olarak Başkan Yardımcılığı'na raporlamak.

c) Müdürlüğe bağlı Sivil Toplum İlişkileri Bürosu çalışmalarını koordine etmek ve bu çalışmalarla ilgili gerçekleştirmeleri dönemsel olarak Başkan Yardımcılığı'na raporlamak.

ç) Müdürlüğe bağlı İdari İşler Bürosu çalışmalarını koordine etmek ve bu çalışmalarla ilgili gerçekleştirmeleri dönemsel olarak Başkan Yardımcılığı'na raporlamak.

d) ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi çalışmalarını yürütmek, Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımını benimseyen yönetim sistemiyle ortak yürütülebilecek çalışmalara destek vermek. (Belediyemiz yönetim sistemleri, EFQM Özdeğerlendirme, Kıyaslama vb.)

e) Müdürlüğün temel görevi ile ilgili konularda kurum iç ve dış görüşmeleri yürütmek ve bu görüşmelerin raporunu tutmak.

f) Kendisine bağlı personel için gerekli eğitim ihtiyaçlarını belirleyerek İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne iletmek, planlanan eğitimlere ilgili personelin katılmasını sağlamak.

g) İç ve Dış mali denetim sırasında denetçilere bilgi, belge ve kolaylık sağlamak.

ğ) Müdürlüğünde iç kontrolün etkili bir şekilde yapılmasını sağlayacak düzenlemeleri hazırlamak ve süreç kontrolünü sağlamak amacı ile müdürlüğüyle ilgili mali işlemlerin süreç akış adımlarını hazırlamak ve üst yöneticinin onayına sunmak.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	3 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.

h) Yürürlükteki Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile ilgili Mevzuat çerçevesinde gerçekleştirme görevlilerinin iş ve işlemlerini yaptırılmalarını sağlamak.

i) Bütçelerden bir giderin yapılabilmesi için iş, mal veya hizmetin belirlenmiş usul ve esaslara uygun olarak alındığının veya gerçekleştirildiğinin, görevlendirilmiş kişi veya komisyonlarca onaylanması ve gerçekleştirme belgelerinin düzenlenmiş olmasını kontrol etmek.

j) Giderlerin gerçekleştirilmesi için; ödeme emri belgesini imzalamak ve net ödeme emri belgesi ile eki belgelerini Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilerek İlgili muhasebe hesaplarına alınmasını sağlamak.

k) Belediyemiz politikalarının anlaşılmasını, uygulanmasını ve devam ettirilmesini sağlamak.

k) Belediyemiz yönetim sistemleri yaklaşımlarının uygulanması ve yayılımı hususunda müdürlük olarak gereken faaliyetleri koordine etmek, destek olmak ve uygulamak.

l) Sorumluluğu altındaki tüm işleri ve çalışanları denetlemek, astlarının arasında ve görevinin gerektirdiği tüm birimlerle gerekli koordinasyonu kurmak, hiyerarşik kademelere uymak, kademe atlamamak ve atlanmasını önlemek.

m) Sorumluluğundaki uzun / kısa vadeli işleri planlamak, günün değişen koşullarına göre planlarda esneklik yaratarak, işlerin tam zamanında etkin ve ekonomik yürütülmesi için gerekli gelişmeleri ve yayımları izlemek.

n) İş sağlığı ve güvenliği kapsamında gerekli çalışmaların yapılmasını sağlamak. Bölümünde İş Sağlığı Güvenliği Uzmanı koordinasyonunda yürütülmekte olan İş Sağlığı ve Güvenliği çalışmalarının yasal uygulamaları ile bu uygulamalara paralel olarak kurulmuş olan ISO45001 Yönetim Sistemi'nin sürekliliğinin sağlanması ve İSG İç Yönetmeliğine uygun davranılması ve takibini yapmak.

o) Stratejik Plan ve Performans Yönetimi kapsamında süreç/ personel performanslarının artırılması için gerekli çalışmaların yapılmasını sağlamak.

ö) Çeşitli faaliyetler sırasında maruz kalınan ve kalınabilecek olan risklerin izlenmesi, kontrol edilmesi amacı ile en önemli risklerinin tanımlanmasını, risklerin sınıflandırılmasını, kontrol süreçlerinin değerlendirilmesini, bu risklerin uygun süreçler ile yönetilmesini ve risklerin kabul edilebilir seviyelere düşürülmesi için aksiyon planlarının geliştirilmesini sağlamak.

p) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması kanununu kapsamında kurum tarafından yürütülen çalışmalara uygun olarak müdürlük faaliyetlerini koordine etmek, kanun gereği alınması gereken kararların alınmasını sağlamak, kurul tarafından alınan kararların uygulanmasını sağlamak.

## Müdüre Vekâlet

**MADDE 10 - (1)** Müdür, geçici sebeplerle görevden ayrıldığında ve herhangi bir sebeple müdürlüğünün boşalması halinde vekalet görevi Belediyenin Yetki Devir Şemasında belirtilen kişi görevlendirilir.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	4 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Büro Personellerinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

#### Vatandaş İlişkileri Büro Personelinin Görev, Yetki Ve Sorumlulukları

**MADDE 11 - (1)** Vatandaş ilişkileri Bürosu, Halkla İlişkiler Müdürünün emri altında bir sorumlu ve yeterli sayıda personelden oluşur ve aşağıdaki görevleri yerine getirir;

a) Halk Masaları, Çağrı Merkezi, Saha İletişim Ekibi aracılığı ile Belediye'nin diğer birimlerine gelen vatandaş İstek-Öneri ve Şikayetlerinin kayda alınmasını, ilgili müdürlüğe iletilmesini sağlamak.

b) 7/24 İletişim Hattı, CİMER, Sosyal Medya, ALO 153 ve Açık Kapı üzerinden gönderilen İstek-Öneri ve Şikâyetlerinin kayda alınmasını, ilgili müdürlüğe iletilmesini sağlamak.

c) Belediye'ye diğer kurum/kuruluş/kişilerden gelen Dilekçe ve Resmi Evrakların kaydedilmesi ve ilgili Müdürlüğe teslim edilmesini sağlamak.

ç) Belediye'ye gelen birden fazla Müdürlüğü ilgilendirir nitelikte olan; Dilekçe ve Resmi Evrakın ilgili Müdürlüklere dağıtımını sağlamak. Talep sahibi olan şahıs/kurum/kuruluşlara ilgili Müdürlükler tarafından verilen cevaplar doğrultusunda cevap verilmesini sağlamak.

d) Hizmet isteklerinin karşılanması ile ilgili istatistikleri hazırlayarak Başkan, Başkan Yardımcıları, Müdürler ve 10002 Vatandaş Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi birim temsilcilerine aylık olarak raporlamak.

e) Kamu hizmet standardının oluşturulması (KAHİS) ve uygulanmasını sağlamak.

f) Belediye'ye gelen Gizli Evrakların gizlilik kurallarına göre kaydedilmesi, ilgili Müdürlüğe imza karşılığı teslim edilmesini sağlamak.

g) Belediyemiz ilgili Müdürlükleri tarafından Gizli Evraklara verilen cevap yazılarının ilgili kişi kurum ve kuruluşlara gönderilmesini sağlamak.

ğ) Belediyemiz tüm müdürlükleri tarafından vatandaş, kurum ve kuruluşlar ile yapılan yazışmaların posta yolu ya da Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresleri üzerinden ulaştırılmasını sağlamak.

h) Çağrı Merkezi'ne gelen aramalarda vatandaşa ait kimlik ve ikamet bilgilerini güncellemek.

ı) Belediyemizi ziyaret eden vatandaşların güler yüz ile karşılanarak ilk seferde doğru birime yönlendirilmesini sağlamak, refakat etmek.

i) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması kanununda tanımlanan kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek için gerekli çalışmaları yürütmek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak ve imha koşullarına uygun olarak imha sürecini yönetmek

#### Saha İletişim Büro Personelinin Görev, Yetki Ve Sorumlulukları

**MADDE 12 - (1)** Saha İletişim Bürosu, Halkla İlişkiler Müdürünün emri altında bir sorumlu ve yeterli sayıda personelden oluşur ve aşağıdaki görevleri yerine getirir.

a) Sorumlu oldukları bölgede kendilerince tespit edilen veya vatandaş, muhtar, sivil toplum kuruluşları ve dernekler tarafından iletilen istek-öneri ve şikayetlerin vatandaş ilişkileri sürecine göre kayıt altına alınmasını sağlamak, kısa sürede ve etkin bir biçimde sonuçlanması amacıyla koordinasyon ve takibi yapmak.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	5 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.

- b) Kayda giren istek, öneri, şikayet ile ilgili çalışmalarına yönelik takiplerin yapılması, aylık raporların tutulmasını sağlamak.
- c) Sorumlu oldukları bölgeye ait gerçekleşen sosyal faaliyet ve belediye hizmetleri hakkında vatandaşları bilgilendirerek Belediye ile vatandaş arasında köprü görevini sağlamak.
- ç) Sorumlu oldukları bölgede gerçekleştirilen saha çalışmalarında ekiplere yardımcı olmak ve koordinasyonu sağlamak, saha çalışmalarına katılmak.
- d) Sorumlu oldukları bölgede gerçekleştirilen saha çalışmalarında ekiplere yardımcı olmak, koordinasyonu sağlamak ve saha çalışmalarına katılmak
- e) Bölgelerde yapılacak olan etkinliklerde; ilgili müdürlüklerle koordinasyonu sağlamak, her aşamasında etkin olarak görev almak ve takibini sağlamak.
- f) Bölgelerine bağlı mahalle muhtarlıkları, haneler, esnaflar, kurum ve kuruluşların (okul, ibadethane vb) ve sivil toplum kuruluşları ile görüşerek ihtiyaç ve talepleri alarak takibinin yapılmasını sağlamak.
- g) Belediye web sitesinde sunulan hizmetler, belediye çalışmaları ve Nilüfer ilçesi ile ilgili bilgilendirme işleri yapılması.
- ğ) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması kanununda tanımlanan kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek için gerekli çalışmaları yürütmek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak ve imha koşullarına uygun olarak imha sürecini yönetmek

### **Sivil Toplum İlişkileri Büro Personelinin Görev, Yetki Ve Sorumlulukları**

**MADDE 13 - (1)** Sivil Toplum İlişkileri Bürosu, Halkla İlişkiler Müdürünün emri altında bir sorumlu ve yeterli sayıda personelden oluşur ve aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- a) Dernekler Yerleşkelerinde düzenlenen tüm toplantı odalarının organizasyonunu sağlamak ve aylık olarak raporlamak.
- b) Dernekler yerleşkelerinde ofisi bulunan (ofis dernekleri) ve iletişim posta kutusu bulunan (üye dernekler) derneklerin ve bu derneklerin üye sayılarının artması için çalışmalar yapmak.
- c) Dernekler Yerleşkelerindeki tüm derneklerden gelen istek-önerilerin Halk Masası'na iletilmesini sağlamak.
- ç) Nilüfer Kent Konseyi bünyesinde yürütülen faaliyetlerde ihtiyaç halinde gerekli desteği sağlamak
- d) Nilüfer Kent Konseyi bünyesindeki meclisler, çalışma grupları ve mahalle komitelerinin işlerliğine destek vermek
- e) Belediye ile Mahalle Kadın Dernekleri arasında iletişim ve etkinlik organizasyonlarının yürütülmesi.
- f) Belediye ve Hemşeri Dernekleri arasında iletişim ve etkinlik organizasyonlarının yürütülmesi.
- g) Adresini Dernekler Yerleşkesine taşımak isteyen Sivil Toplum kuruluşlarına posta kutusu desteği sağlamak.
- ğ) Talep eden derneklere uygunluk durumuna göre ofis desteği sağlamak.
- h) Sosyal Projeler Koordinasyon Kurulu'na Sivil Toplum Örgütleri, vatandaşlar, okul vb. kanallardan gelen taleplerle ilgili toplantılarının raporörlüğü işinin yürütülmesi, uygun görülen taleplerin Başkan adına Başkan Yardımcısı onayı ile ilgili müdürlüklere yönlendirilmesi ve Toplantı Tutanaklarının tutulması.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	6 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.

ı) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması kanununda tanımlanan kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek için gerekli çalışmaları yürütmek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak ve imha koşullarına uygun olarak imha sürecini yönetmek

### İdari İşler Büro Personelinin Görev, Yetki Ve Sorumlulukları

**MADDE 14 - (1)** İdari İşler Bürosu, Halkla İlişkiler Müdürünün emri altında bir sorumlu ve yeterli sayıda personelden oluşur ve aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- Belediye içi ve dışı toplantı-görüşmelerde bölümünü ve Belediye'yi temsil etmek.
- Müdürlüğün çalışmalarını ilgilendiren tüm satın alma işlemlerinin yürütülmesi.
- Müdürlüğün çalışmalarını ilgilendiren tüm ihale işlemlerinin yürütülmesi.
- Müdürlüğe ait iç ve dış yazışmaların gerçekleştirilmesi.
- Müdürlüğe ait malzeme depolarının kontrolünü sağlamak.
- Müdürlük personeli Özlük İşlemlerinin yürütülmesini sağlamak.
- Belediyemizin gerekli gördüğü durumlarda fuar ve organizasyonlara katılım sağlamak ve Belediyemizi temsil etmek, tanıtımına katkı sunmak.
- Müdürlüğümüze gelen vatandaş resmi evrak, talep ve dilekçelere ait takipleri yapmak, aksaklıkların oluşmasını önlemek.
- ğ) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması kanununda tanımlanan kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek için gerekli çalışmaları yürütmek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak ve imha koşullarına uygun olarak imha sürecini yönetmek

## ÜÇÜNCÜ KISIM

### Yürürlük ve Yürütme

#### Yürürlük

**MADDE 15 - (1)** Bu Yönetmelik 3011 sayılı Kanun uyarınca Nilüfer Belediye Meclisi'nin kabulü ve web sitesi yayımı ile yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 16 - (1)** Bu yönetmelik hükümleri Nilüfer Belediye Başkanı adına Halkla İlişkiler Müdürü tarafından yürütülür.

Yönetmelik No	Tarih	Sayfa	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Y-03-01	23.05.2024	7 / 7	0	-

HAZIRLAYAN	KONTROL	OLUR	ONAY
Servet SET Halkla İlişkiler Müdür V.	Okan ŞAHİN Başkan Yardımcısı	Şadi ÖZDEMİR Belediye Başkanı	05/06/2024 tarihli 235 no'lu Nilüfer Belediye Meclisi kararı ile onaylanmıştır.