

HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu yönetmeliğin amacı, halkla İlişkiler şube müdürlüğünün, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu yönerge, VASKİ Genel Müdürlüğü Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün görev yetki ve sorumluluklarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu yönerge, 20.11.1981 tarih ve 2560 sayılı İSKİ Kanununun 12 inci Ek 5 ve Geçici 10 uncu maddeleri ile 1989/14524 sayılı Bakanlar Kurulu kararına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu yönergenin uygulamasında;

- a) **VASKİ** :Van Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- b) **Genel Müdürlük** :VASKİ Genel Müdürlüğünü,
- c) **Yönetim Kurulu** :VASKİ Yönetim Kurulunu,
- ç) **Genel Müdür** :VASKİ Genel Müdürünü,
- d) **Şube Müdürü** : Halkla İlişkiler Şube Müdürünü,
- e) **Personel** : Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünde görev yapan personelleri ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Halkla ilişkiler şube müdürlüğü

MADDE 5 - (1) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır ;

a) VASKİ'nin halkla ilişkiler faaliyetlerini tüm boyutlarıyla ele alarak, genel amaç ve politikalarına uygun nitelikte bir tanıtım ve halkla ilişkiler stratejisinin belirlenmesinde amiriyle birlikte hareket eder,

b) Halkla ilişkiler hizmetlerini planlamak, uygulamak ve uygulama aşamasından sonra gerekli değerlendirmeleri yapıp elde ettiği sonuçları diğer birimlere aktararak sonuçları takip eder,

- c) VASKİ'nin çalışmaları hakkında halkı bilgilendirir,
- ç) Halkla ilişkiler uygulamaları alanındaki yenilikleri takip etmek ve bu kapsamda çeşitli öneriler hazırlamak,
- d) Kurum içi iletişimi sağlamak, kurum kimliğini ve aidiyeti oluşturmak amacıyla çalışmalar yapmak ve iç haberleşmeyi sağlamak,
- e) Halkla ilişkiler hizmetlerini yürütmek maksadıyla gerek görülmesi halinde kamu veya özel kurum ve kuruluşlar ile alanında uzman kişilerden danışmanlık hizmeti almak,
- f) VASKİ'nin hizmetlerinden yararlanan kişi ve kuruluşların istek ve şikâyetleri alınarak VASKİ'nin hizmetleri hakkında vatandaşa bilgi vermek amacıyla kurulan 185 Çağrı/Çözüm Merkezine ait çalışmaların etkin ve verimli şekilde yürütülmesini sağlamak,
- g) VASKİ hizmetleri ile ilgili görüş ve düşüncelerinin tespit edilmesi, elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, bu alanda faaliyetlerin etkinliğini arttıracak kararların alınması için gerekli kamuoyu yoklaması ve anket çalışması yapmak,
- h) Şube Müdürlüğü faaliyetlerinin plan, program ve bütçeye uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli çalışmaları yapmak,
- ı) Genel Müdürlüğün halkla ilişkiler bağlamında sosyal ve kültürel amaçlı faaliyetler organize etmesine yönelik öneri ve projeler geliştirmek,
- i) Genel Müdürlüğün yürüttüğü proje ve faaliyetlerden vatandaşların haberdar olmalarının sağlanması ve hangi faaliyetten nasıl yararlanabileceklerinin bilgilerini vermek,
- j) Şahsen, telefon veya internet yoluyla yapılan istek ve şikâyetlerin alınması, süresi içerisinde ilgili birimlere yönlendirilmesi ile koordinasyonun sağlanarak sonuçlandırılması ve başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesini sağlamak,
- k) VASKİ'ye gelen vatandaşların başvurularının günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak raporlarını hazırlayarak gerekli bilgilendirmeleri yapmak,
- l) Çağrı merkezine gelen telefonların doğru şekilde yanıtlanması ve yönlendirilmesini sağlamak,
- m) Genel Müdürlük hizmetlerinin, alt yapısının, birimlerin etkinliklerinin ve organizasyonların vatandaşlar tarafından bilinmesi için çeşitli tanıtım çalışmalarını yürütmek,
- n) Kurumun yönetiminin izlemekle yükümlü olduğu politikanın halka benimsetilmesi, yapılan çalışmaların halka duyurulması, halkın kurum yönetimine karşı olumlu hisler beslemesinin sağlanması, halkın da yönetim hakkındaki düşüncelerinin ve yönetimden beklentilerinin alınması ile ilgili yürütmek,
- o) Halkın yönetimden bilgi edinme hakkının göz önüne alınarak yürütülen faaliyetler ve işlerle ilgili olarak halkın bilgilendirilmesine ortam hazırlamak,
- ö) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünü VASKİ makamına karşı temsil eder,
- p) Şube Müdürlüğüne ait tüm işleri koordine eder, etkili ve verimli şekilde sonuçlanmasını sağlar,

- r)** Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü ile Genel Müdürlüğe bağlı diğer birimler arasında koordinasyonu sağlar,
- s)** Halkla İlişkiler konularında kurum dışındaki özel ve tüzel kişilerle ilişkilerde, VASKİ'nin imajının istenilen şekilde güçlendirilmesini sağlar ve kurum menfaatini gözetir,
- ş)** Şube Müdürlüğünün çalışmalarını tanzim eder ve personeller arası görev dağılımını yapar,
- t)** Şube Müdürlüğünün yıllık performans programını ve buna bağlı olarak yıllık bütçesini hazırlar,
- u)** Performans hedefleri, iş kapasitesi ve faaliyet alanlarını dikkate alarak günlük, haftalık, aylık ve yıllık çalışma planlarını hazırlar ve bu planların uygulanmasını sağlar,
- ü)** Performans hedefleri ve bütçesine göre bir yıl boyunca kullandığı kaynakları ve yaptığı faaliyetleri gösteren yıllık faaliyet raporunu hazırlar,
- v)** Vatandaşa yönelik hizmetlerle ilgili hizmet standartları belirleyerek daha hızlı ve etkin hizmet vermek için tedbirler alır, süreç iyileştirmesi yapar,
- y)** Şube müdürlüğünün geçmiş döneme ait bilgilerin, dosyaların ve raporların kurumsal bir formatla standart dosya planına göre arşivlenmesini sağlar ve bu konuda Yazı İşleri Müdürlüğü ile koordineli çalışır,
- z)** Personelin eğitim ihtiyaçlarını belirleyerek İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı aracılığıyla eğitim almalarını sağlar,
- aa)** Mesai saatlerinin etkin kullanılması ve birim personelinin uyum içinde çalışmasını sağlar,
- bb)** Birim personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını belirler, görevli personelin disiplin amiri olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirir,
- cc)** Devamlılık arz etmeyen işleri icra ettirmek, broşür, bülten, vb. araçlarla halkın bilgilendirilmesini sağlamak, vatandaşlardan gelen şikâyet, teklif vb. konuları en kısa zamanda VASKİ'nin diğer birimleriyle çözüme kavuşturup, ilgililere bilgi verilmesini sağlamak ve birimler tarafından yapılan çalışmaların tanıtımının yapılmasını sağlamak,
- çç)** Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde Genel Müdür tarafından verilen diğer görevleri yapmak,
- dd)** Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün tahakkuk amiri, harcama yetkilisi, personelin 1inci sicil ve disiplin amiridir,
- ee)** Personelin davranışlarından, her türlü ihmal ve ilgisizliğinden sorumludur.

Büro personeli

MADDE 6 – (1) Büro Personellerinin görev yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- a)** Şube müdürlüğüne gelen giden evrakların, dosyaların ve diğer belgelerin kayıt, havale, dosyalama ile ilgili iş ve işlemlerini yürütür,

- b)** Şube Müdürlüğüne ait genelge yönetmelik ve kararları deftere işleyerek incelemeye hazır hale getirir,
- c)** Şube Müdürlüğüne ait işlerin yürütülebilmesi için gerekli olan bütçenin hazırlanması, personelin özlük haklarına dair yazışmalar ve Şube Müdürlüğüne ait demirbaş malzemelerin kayıtları ile ilgili iş ve işlemleri yapmak,
- ç)** Genel Müdürlüğün genel amaç ve politikalarına uygun nitelikte halkla ilişkiler stratejisinin belirlenmesinde amirine öneriler getirir,
- d)** Kurum içi ve dışı bildiri genelge vb. duyuruların, bilgilerin tüm personele iletilmesi ve dosyalanması ile ilgili iş ve işlemleri yapar,
- e)** Şube Müdürlüğüne gelen telefonları kurum kimliğine uygun olarak ve ilgililere aktarır,
- f)** Halkla ilişkilerde elde edilen sonuçları değerlendirmek ve bu alandaki faaliyetlerin etkinliğini arttıracak önlemleri belirlemek üzere anket çalışmalarını yürütür,
- g)** Birime telefon veya şahsen iletilen şikâyet talep ve isteklerin en kısa zamanda çözüme kavuşturulması için çalışır,
- ğ)** Personeller, Şube Müdürlüğünün her işinden sorumludur.

185 çağrı merkezi

MADDE 7 – (1) 185 Çağrı Merkezinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- a)** Vatandaşlar ile VASKİ Genel Müdürlüğü arasında iletişim araçları aracılığı ile koordinasyonu sağlar,
- b)** Haftanın yedi günü 24 saat resmi tatiller dâhil olmak üzere kesintisiz olarak hizmet verir ve vatandaşların VASKİ'ye gelmeden hizmete erişmesini sağlar,
- c)** Vatandaşların öneri, talep ve şikâyetlerini alarak ilgili birimlere iletir ve cevaplandırılmasını takip eder,
- ç)** Web sitesi kanalı ile gelen taleplerin ilgili birimlere iletilmesi sureti ile çözümlenmesini sağlar.

Danışma birimi

MADDE 8 – (1) Danışma Biriminin görev yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- a)** Genel Müdürlüğe gelen vatandaşları güler yüzle karşılamak, almak istediği hizmet hakkında bilgi vermek ve ilgili birimlere yönlendirmek,
- b)** Yaşlı ve engelli vatandaşlarımıza işlemleri ile ilgili yardımcı olabilmek için refakat etmek,
- c)** VASKİ Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan tüm birimlerin görev ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev ve Hizmetlerin İcrası

Görevin alınması

MADDE 9 – (1) Şube Müdürlüğünde görev yapan personellere verilen belgeler, dosyalar ve tüm işler zimmet defterine kaydedilerek ilgili personele verilir.

Görevin planlanması

MADDE 10 - (1) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğündeki iş ve işlemler Şube Müdürü tarafından düzenlenen plan dâhilinde yürütülür.

Görevin yürütülmesi

MADDE 11 - (1) Şube Müdürlüğündeki görevli tüm personel, kendilerine verilen görevleri kanun, tüzük, yönetmelik ve ilgili mevzuatlar doğrultusunda gereken özen ve süratle yapmak zorundadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İşbirliği ve Koordinasyon

MADDE 12 – (1) Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünde iş birliği ve koordinasyon ;

- a)** Şube Müdürlüğü dâhilinde çalışanlar arasındaki işbirliği ve koordinasyon, Şube Müdürü tarafından sağlanır,
- b)** Şube Müdürlüğüne gelen tüm evraklar toplanıp konularına göre dosyalandıktan sonra Şube Müdürüne iletilir,
- c)** Şube Müdürlüğüne gelen evrakların gereğini yapmak üzere Şube Müdürü evrakları ilgili personele tevdi eder,
- ç)** Bu Yönetmelikte adı geçen görevlilerin ölüm hariç her hangi bir nedenle görevlerinden ayrılmaları durumunda görevleri gereği yanlarında bulunan her türlü dosya, yazı ve belgeler ile zimmeti altında bulunan eşyaları bir çizelgeye bağlı olarak yeni görevliye devir teslimini yapmaları zorunludur, devir-teslim yapılmadan görevden ayrılma işlemleri yapılmaz,
- d)** Personelin Şube Müdürlüğünde görevinin sona ermesi durumunda kendisine verilen yazı, belge ve diğer eşyalar Şube Müdürünün hazırlayacağı bir tutanakla yeni görevliye teslim edilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Evraklarla İlgili İşlemler ve Arşivleme

MADDE 13 – (1) Gelen ve giden evrakla ilgili yapılacak işlemler;

- a)** Şube müdürlüğüne gelen evrakın önce kaydı yapılır ve Şube Müdürü tarafından ilgili personele havale edilir. Personel evrakın gereğini zamanında ve eksiksiz yapmakla yükümlüdür.
- b)** Evraklar ilgili personele zimmetle ve imza karşılığı dağıtılır. Gelen ve giden evraklar kayıt defterine işlenir. Giden evraklar zimmetle ilgili birime teslim edilir. Birimler arası havale ve kayıt işlemleri elektronik ortamda yapılır.

ALTINCI BÖLÜM

Denetim

MADDE 14 – (1) Denetim, personel sicil ve disiplin hükümleri;

- a)** Halkla İlişkiler Şube Müdürü tüm personelin her zaman denetleme yetkisine sahiptir.
- b)** Halkla İlişkiler Şube Müdürü 1inci sicil ve disiplin amiri olarak disiplin mevzuatı doğrultusunda işlemleri yürütür.
- c)** Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünde çalışan tüm personelin izin, rapor, derece ve kademe ilerlemesi, ödüllendirme ve cezalandırma vb. işlemlere ilişkin belgeleri kapsayan gölge dosya tutulur.

YEDİNCİ BÖLÜM

Son Hükümler

Yürütme

MADDE 15 – (1) Bu yönerge hükümleri VASKİ Genel Müdürlüğü tarafından yürütülür.