

İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
ELEKTRİK SU HAVAGAZI OTOBÜS VE TROLEYBÜS GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
YOLCU HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV
YETKİ VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı; İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Genel Müdürlüğü Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirleyerek, hizmetlerin daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır.

(2) Bu Yönerge; ESHOT Genel Müdürlüğü Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığını, personelini ve işlemlerini kapsar.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge; 16/3/2022 tarih ve 322 sayılı İzmir Büyükşehir Belediye Meclisi Kararı ile kabul edilen İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Genel Müdürlüğü Görev Yetki ve Çalışma Yönetmeliğinin 31 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında;

a) Daire Başkanı: ESHOT Genel Müdürlüğü Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanı,

b) Daire Başkanlığı: ESHOT Genel Müdürlüğü Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığını,

c) ESHOT Genel Müdürlüğü: İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Genel Müdürlüğü,

ç) Genel Müdür: ESHOT Genel Müdürünü,

d) İdare: ESHOT Genel Müdürlüğünü,

e) Kurum: ESHOT Genel Müdürlüğünü,

f) Müdürlük: Daire Başkanlığına bağlı şube müdürlüklerini,

g) Şube müdürü: Daire Başkanlığına bağlı şube müdürlerini,

ğ) Şef: Şube müdürlüklerine bağlı şefleri,

h) Şeflik: Şube müdürlüklerine bağlı şeflikleri

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat Yapısı, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Teşkilat yapısı

MADDE 4- (1) Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının teşkilat yapısı;

a) Daire Başkanı,

b) Tanıtım ve Organizasyon Şube Müdürlüğü,

1) Tanıtım ve Organizasyon Şefliği,

2) Grafik Tasarım Şefliği,

c) Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şube Müdürlüğü,

1) Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şefliği,

2) Kayıp Eşya Şefliği,

ç) Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğünden oluşur.

Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının görevleri

MADDE 5- (1) Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının görevleri şunlardır:

a) 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun uyarınca ve şahsen, telefon, web sitesi, sosyal medya, e-posta vb. kanallarla yapılan şikâyet, soru ve önerilere ait başvuruları ilgili birimlerden alınan bilgiler doğrultusunda cevaplamak.

b) İdarenin şikâyet yönetimi ve halkla ilişkiler politikalarının belirlenmesinde üst yönetime rehberlik etmek, politikalar doğrultusunda planlar oluşturmak ve yürütmek.

c) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Sistemi (CİMER) üzerinden gelen vatandaş başvurularının ilgili birimlere sevkini yapmak ve koordinasyonunu sağlamak.

ç) İdare ile ilgili istek, talep ve şikâyetleri almak, ilgili birimlere ulaştırmak ve çözümüne yönelik gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak.

d) Kurumun işleteni olduğu araçlar ile bina, tesis, atölye, garaj, duraklarında bulunmuş yetkililere teslim edilmiş ve vatandaşlar tarafından kuruma ait araçlarda bulunup, bizzat kayıp eşya bürosuna teslim edilmiş eşyaları kayıt altına almak, depolamak, sahibine teslim etmek, geriye kalanların satış veya imha işlemlerini yapmak.

e) İdarenin kurumsal imajını oluşturmak, güçlendirmek ve korumak kurumsal anlamda halkla ilişkiler faaliyetlerini organize ve koordine etmek.

f) ESHOT Genel Müdürlüğünün hizmetlerinden vatandaşların daha iyi faydalanmalarını sağlamak amacıyla Kurumsal bilgilendirmeler yapmak.

g) Kamusal bilgilendirme kapsamında, sosyal medya hesaplarının yönetimi ile basın, yayın faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak.

ğ) Kurumsal hizmetlerin tanıtımı, İdare itibarının korunması yönünde faaliyetler ile İdare kültürünün korunması ve geliştirilmesi amacıyla sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlemek.

h) Yolcu memnuniyetinin artırılması amacıyla kurum, kuruluş, muhtarlar ve sivil toplum örgütleriyle işbirliği yapmak.

ı) Genel Müdür tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Daire Başkanının görev, yetki ve sorumlulukları

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

a) Daire Başkanlığını temsil etmek.

b) Daire Başkanlığının yönetimini, Kurumun diğer birimleriyle işbirliği ve koordinasyon içerisinde yürütmek.

c) Daire Başkanlığının görevlerini kapsayan hususlarla ilgili olarak, üst yönetim tarafından öngörülen proje, hedef ve performans kriterlerinin, Kurumun misyon ve vizyonuna uygun olarak sonuçlanması sağlamak.

ç) Daire Başkanlığının tüm iş ve işlemlerinin yerine getirilmesini sağlamak.

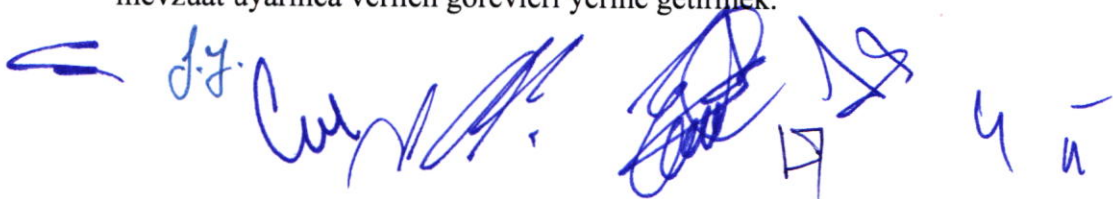
d) Daire Başkanlığının iş ve işlemlerinin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan yeni tedbirlerin ve yetkilerin alınması için Genel Müdüre önerilerde bulunmak.

e) Daire Başkanlığının yazışmalarını yapmak.

f) Daire Başkanlığının faaliyetlerini ve personelini denetlemek, personelinin özlük işlemlerinin yürütülmesini sağlamak ve gerektiğinde personel hakkında disiplin işlemlerini yürütmek.

g) Daire Başkanlığında çalışan müdürler ve şefler için başarı ve performans değerlendirmesini yapmak, personelinin mesleki bilgi ve becerileri ile motivasyonlarının artırılmasına yönelik gerekli tedbirleri almak.

ğ) 10/12/2003 tarih ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve diğer mevzuat uyarınca verilen görevleri yerine getirmek.



h) Görev, yetki ve sorumlulukları ile ilgili yönetmelik ya da yönerge taslaklarını hazırlamak, gerektiğinde değişiklik önerilerinde bulunmak.

1) Birim ihtiyaçlarının zamanında karşılanmasını sağlamak.

i) Stratejik plan, performans programı, bütçe ve faaliyet raporunun hazırlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi konusundaki sorumluluklarını yerine getirmek.

j) Daire Başkanlığına tahsis edilmiş tüm kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak.

k) Birim faaliyetlerinin yerine getirilmesi için ihtiyaç duyulan konularda iç genelge yayımlamak.

l) Daire Başkanlığının iç kontrol sistemini kurmak, izlemek ve gerektiğinde güncellemek.

m) Daire Başkanlığında iş sağlığı ve güvenliği konularında her türlü çalışmayı yapmak, önlemleri almak veya aldırarak.

n) Daire Başkanlığı ile ilgili talep ve şikâyetleri değerlendirmek ve sonuçlandırmak.

o) Daire Başkanlığının taşınır işlemlerinin yerine getirilmesini sağlamak.

ö) Genel Müdür ve bağlı olunan Genel Müdür Yardımcısı tarafından kendisine verilen diğer görevleri yapmak.

(2) Daire Başkanı, birimin görevlerinin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından bağlı olunan Genel Müdür Yardımcısına ve Genel Müdüre karşı sorumludur.

Şube müdürlerinin görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin ortak hükümler

MADDE 7- (1) Şube müdürlerinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Müdürlüğü temsil etmek, personel arasında görev dağılımını yapmak.

b) Müdürlüğünün yönetimini Kurumun diğer birimleriyle işbirliği ve koordinasyon içerisinde yürütmek.

c) Müdürlüğün tüm iş ve işlemlerinin yerine getirilmesini sağlamak.

ç) Müdürlük personelinin özlük işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.

d) Müdürlüğün iş ve işlemlerinin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan yeni tedbirlerin ve yetkilerin alınması için Daire Başkanına önerilerde bulunmak.

e) Müdürlükçe yapılması gereken yazışmaları yapmak.

f) Müdürlüğün faaliyetlerini ve personelini denetlemek.

g) Müdürlüğünde çalışan tüm personel için başarı ve performans değerlendirmesini yapmak, personelinin mesleki bilgi ve becerileri ile motivasyonlarının artırılmasına yönelik gerekli tedbirleri almak.

ğ) 5018 sayılı Kanun ve diğer mevzuat uyarınca verilen görevleri yerine getirmek.

h) Stratejik plan, performans programı, bütçe ve faaliyet raporunun hazırlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi konusundaki sorumluluklarını yerine getirmek.

ı) Müdürlüğe tahsis edilmiş tüm kaynakların, etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak.

i) Müdürlüğün iç kontrol sistemini kurmak, izlemek ve gerektiğinde güncellemek.

j) Müdürlüğünde iş sağlığı ve güvenliği konularında her türlü çalışmayı yapmak, önlemleri almak veya aldırarak.

k) Müdürlüğü ile ilgili her türlü şikâyet, talep, bilgi ve belge isteklerini inceleyerek, anında çözülebilecek olan sorunları çözmek, uzun süreçli işlemlerde takibini yapmak ve konu hakkında ilgisine bilgi verilmesini sağlamak.

l) Müdürlüğünün taşınır işlemlerinin yerine getirilmesini sağlamak.

m) Daire Başkanı tarafından kendisine verilen diğer görevleri yapmak.

(2) Şube Müdürleri, birimine verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından Daire Başkanına karşı sorumludur.

Şeflerin görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin ortak hükümler

MADDE 8- (1) Şeflerin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:



- a) Şefliği temsil etmek, şeflik bünyesindeki tüm iş ve işlemlerin yerine getirilmesini sağlamak.
- b) Şefliğin yönetimini Kurumun diğer birimleriyle işbirliği ve koordinasyon içerisinde yürütmek.
- c) Şefliğin iş ve işlemlerinin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan yeni tedbirlerin ve yetkilerin alınması için şube müdürüne önerilerde bulunmak.
- ç) Şeflikçe yapılması gereken yazışmaları yapmak.
- d) Şefliğin faaliyetlerini ve personelini denetlemek.
- e) Şefliğine bağlı personelin mesaiye geliş ve gidişlerini takip etmek, puantajlarını yapmak.
- f) Şefliğine tahsis edilmiş tüm kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak.
- g) Daire Başkanı ve şube müdürü tarafından kendisine verilen diğer görevleri yapmak.
- (2) Şefler, birimine verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından bağlı olduğu Şube Müdürüne ve Daire Başkanına karşı sorumludur.

Tanıtım ve Organizasyon Şube Müdürlüğünün görevleri

MADDE 9- (1) Tanıtım ve Organizasyon Şube Müdürlüğünün görevleri şunlardır:

- a) Vatandaşların ESHOT Genel Müdürlüğünün hizmetlerinden daha iyi faydalanmasını sağlamak amacıyla faaliyet konuları ile ilgili kamusal bilgilendirmeler yapmak.
- b) Kurumsal etkinliği arttırmak ve İdare imajını güçlendirmek.
- c) Kurumsal kimlik çalışmalarını yürütmek.
- ç) Kurumsal hizmetlerin tanıtımı, kurum itibarının korunması yönünde faaliyetler ile kurum kültürünün korunması ve geliştirilmesi amacıyla etkinlikler düzenlemek.
- d) Kamusal bilgilendirme kapsamında sosyal medya hesaplarının yönetimi ile basın yayın faaliyetlerinin yürütmek, İdarenin ihtiyaç duyduğu grafik tasarım çalışmaları ile video, film ve tanıtım filmi çalışmalarını yapmak.
- e) Daire başkanı tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Tanıtım ve Organizasyon Şefliğinin görevleri

MADDE 10- (1) Tanıtım ve Organizasyon Şefliğinin görevleri şunlardır:

- a) Aylık vardiya ve çalışma programını hazırlamak.
- b) Şube Müdürlüğüne bağlı personelin özlük işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.
- c) Şube Müdürlüğüne bağlı personelin hafta tatili ve yıllık izinlerini, çalışma programına uygun olarak planlamak.
- ç) Personelin görev tanımlarını hazırlamak, tebliğ etmek veya tebliğ edilmesini sağlamak.
- d) Personelin eğitim programları ve rutin sağlık muayenelerinin planlanması ve personel hakkında verilen çalışma kısıtlarının uygulanmasını, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ve ilgili yüklenici şirketle koordineli bir şekilde yapmak.
- e) Bütçe uygulamaları, malzeme istekleri, harcama talimatı, ihale onay belgesi ve ödeme emri belgelerini düzenlemek; Daire Başkanlığına ait abonelikler ve resmi makamlarca tarafımıza iletilen alacaklara dair işlem tesis etmek.
- f) Şube Müdürlüğünün iş ve işlemlerinin genel standartlarını oluşturmak, faaliyetlerin belirlenen standartlara uygun olarak yürütülmesinin denetimini yapmak.
- g) Kurumsal hizmetlerin tanıtımı, kurum itibarının korunması yönünde faaliyetler ile kurum kültürünün korunması ve geliştirilmesi amacıyla etkinlikler düzenlemek.
- ğ) Kurumsal kimlik çalışmalarını yürütmek.
- h) Daire Başkanı ve Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Grafik Tasarım Şefliğinin görevleri

MADDE 11- (1) Grafik Tasarım Şefliğinin görevleri şunlardır:

a) İdarenin ihtiyaç duyduğu grafik tasarım çalışmaları ile video, film ve tanıtım filmi çalışmalarını yapmak.

b) Kurumun ihtiyaç duyduğu görüntü ve fotoğrafların temin edilmesini sağlamak.

c) Daire Başkanı ve Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şube Müdürlüğünün görevleri

MADDE 12- (1) Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şube Müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun uyarınca ve diğer yollarla yapılan şikâyet, soru ve önerilere ait başvuru alan ilgili birimlerden alınan bilgiler doğrultusunda cevaplamak.

b) Kurum hizmetlerine yönelik Çağrı Merkezi, resmi, web sayfası, sosyal medya, Bilgi Edinme Merkezi, İzmir Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü aracılığı ile ve/veya şahsen talepte bulunan vatandaşların istek ve şikâyetlerinin cevaplanması amacıyla başvuruların alınıp, ilgili birimlere aktarılmasını ve sonuçlarının başvuru sahiplerine bildirilmesini sağlamak.

c) İdarenin şikâyet yönetimi ve halkla ilişkiler politikalarının belirlenmesinde üst yönetime rehberlik etmek, politikalar doğrultusunda planlar oluşturmak ve yürütmek.

ç) Vatandaşlar tarafından çağrı merkezine yapılan başvurulara cevap vermek, vatandaşları bilgilendirmek, şikâyetlere yönelik çözüm önerileri sunmak.

d) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Sistemi (CİMER) üzerinden gelen vatandaş başvurularının ilgili birimlere sevkini yapmak ve koordinasyonunu sağlamak.

e) Yüz yüze yapılan başvurularda vatandaşları anında bilgilendirmek.

f) Vatandaş taleplerini analiz ederek raporlamak ve üst yönetimi bilgilendirmek.

g) Kurumun işleteni olduğu araçlar ile bina, tesis, atölye, garaj, duraklarında bulunmuş yetkililere teslim edilmiş ve vatandaşlar tarafından kuruma ait araçlarda bulunup, bizzat Kayıp Eşya Bürosuna teslim edilmiş eşyaları kayıt altına almak, depolamak, sahibine teslim etmek, geriye kalanların satış veya imha işlemlerini yapmak.

ğ) Daire başkanı tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şefliğinin görevleri

MADDE 13- (1) Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şefliğinin görevleri şunlardır:

a) Aylık vardiya ve çalışma programını hazırlamak.

b) Vatandaş başvurularının kayıt altına alınıp, ilgili birimlere yönlendirilmesi ve sonuçlarından başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesini sağlamak.

c) İzmir Büyükşehir Belediye Başkanlığı Hemşehri İletişim Merkezi yazılımında yapılan değişiklik ve yeniliklerden personelin bilgilendirilmesini sağlamak.

ç) Vatandaş taleplerini analiz ederek, haftalık, aylık ve yıllık raporlar hazırlamak.

d) Çağrı merkezi çalışanlarının görüşme içeriklerini denetlemek.

e) Daire Başkanı ve Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Kayıp Eşya Şefliğinin görevleri

MADDE 14- (1) Kayıp Eşya Şefliğinin görevleri şunlardır:

a) Kurumun işleteni olduğu araçlar ile bina, tesis, atölye, garaj ve duraklarında bulunmuş yetkililere teslim edilmiş veya vatandaşlar tarafından kuruma ait araçlarda bulunup, bizzat Kayıp Eşya Bürosuna teslim edilmiş eşyaları kayıt altına almak, depolamak, sahibine teslim etmek, geriye kalanların satış veya imha işlemlerini yapmak.

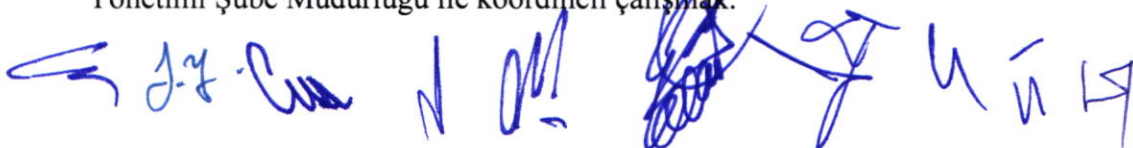
b) Bulunmuş eşyanın bilgisayar kaydını yapmak, İdarenin web sitesi aracılığı ile duyurmak.

c) Daire Başkanı ve Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğünün görevleri

MADDE 15- (1) Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) Muhtarlar, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleriyle iletişim kurarak İdareye yönelik istek ve şikâyetlere çözümler getirmek, bu konuda Halkla İlişkiler ve Şikâyet Yönetimi Şube Müdürlüğü ile koordineli çalışmak.



b) Kurumsal talepleri ve sonuçlarını analiz ederek bunları raporlar halinde üst yönetime sunmak.

c) Daire başkanı tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan yönerge

MADDE 16- (1) Bu Yönerge ile 28/12/2022 tarih ve 147 sayılı İdare Encümeni kararı ile kabul edilen Hizmet İyileştirme Dairesi Başkanlığı Görev Yetki ve Çalışma Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 17- (1) Bu Yönerge hükümleri İdare Encümeni kararı ve İzmir Büyükşehir Belediye Başkanının onayı ile yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 18- (1) Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür yürütür.

(Handwritten signatures and stamps)