**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç ve Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç ve kapsam**

**Madde 1 —** **(1)** Bu Yönetmelik’in amacı Beyaz Masa biriminin çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**(2)** Bu Yönetmelik, ilgili mevzuat çerçevesinde Talas Belediyesi Beyaz Masa biriminin görev, yetki ve çalışma usulü ile işleyişini kapsar.

**Dayanak**

**Madde 2 — (1)** Bu Yönetmelik, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**Madde 3 — (1)** Bu Yönetmelik’te geçen;

1. Belediye : Talas Belediyesini,
2. Başkan : Talas Belediye Başkanı’nı,
3. Başkan Yardımcısı : Talas Belediye Başkanı Yardımcılarını,
4. Büyükşehir : Kayseri Büyükşehir Belediyesini,
5. Birim : Beyaz Masayı,
6. Müdürlük : Beyaz Masa’nın bağlı olduğu Müdürlüğü,
7. Müdür : Beyaz Masa’nın bağlı olduğu birim müdürünü,
8. Şef : Beyaz Masa biriminde görevli şefleri,
9. Personel : Beyaz Masada çalışan kişileri,
10. Yönetmelik : Beyaz Masa Görev ve Çalışma Yönetmeliği’ni ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Teşkilat, Kuruluş ve Bağlılık**

**Teşkilat**

**Madde 4 — (1)** Beyaz Masa; Birimde görevlendirilen personelden oluşmaktadır.

**(2)** Birimin teşkilat yapısı, ihtiyaca göre oluşturulacak şeflikler veya alt birimlerce yürütülür.

**Kuruluş**

**Madde 5 — (1)** Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik hükümlerine istinaden 02.04.2007 tarihli ve 31 sayılı Belediye Meclis Kararı’na istinaden kurulan Yazı İşleri Müdürlüğünün alt birimi olarak kurulmuştur.

**Bağlılık**

**Madde 6 — (1)** Beyaz Masanın bağlılık durumu, Başkan tarafından onaylanarak yayınlanan Teşkilat Şeması ile belirtilir.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Görev, Yetki ve Sorumluluk**

**Beyaz Masanın Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**Madde 7 — (1)** Aşağıda belirtilen görevler, Beyaz Masa tarafından yürütülür:

1. Kent sakinlerinin Belediye’ye bizzat başvurusunda onları talepleri doğrultusunda yönlendirmek, başvurularına anında çözüm üretmek için hizmet vermek, her türlü şikâyet, istek ve görüşlerini almak, kaydetmek ve ilgili birimlere/kurumlara iletmek, ilgili birimlerle ya da kurumlarla irtibata geçerek başvurulara çözüm aramak ve inceleme sonucunu başvuru sahibine iletmek.
2. Belediyeye sözlü, yazılı, elektronik ortamda veya başka yollarla ulaşan her türlü şikayet, görüş ve talepleri değerlendirmeye almak, kayıt altına almak, çözüm üretilmesi ve verilen hizmetlerin daha verimli hale getirilmesi için birimlerle koordinasyon halinde olmak.
3. Belde sakinlerinin hemşehri hukukunu gözeterek vatandaşların, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanmaları için Belediye’nin halka ilişkiler fonksiyonunu yürütmek.
4. Belediyenin Alo 153 Çağrı merkezi ile çözüm ekibi olarak hizmet vermek, vatandaşlara modern müşteri hizmetleri mantığıyla daha kaliteli ve hızlı hizmet sunmak üzere çalışmalar yapmak.
5. Belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşın değerlendirmesini ölçmek için memnuniyet anketleri düzenlemek.

**(2)** Diğer kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler doğrultusunda birime verilecek görevleri yerine getirmek.

**Madde 8 — (1)** Beyaz Masa, bu Yönetmelik’te sayılan görevleri 5393 sayılı Belediye Kanunu’na dayanarak Başkan, yardımcıları veya birim müdürü tarafından kendisine verilen tüm görevleri yasalar ve diğer mevzuat çerçevesinde yapmaya yetkilidir.

**Madde 9 — (1)** Beyaz Masa, Başkan tarafından verilen ve bu Yönetmelik’te tarif edilen görevler ile ilgili yasalarda belirtilen görevleri gereken özen ve çabuklukla yapmak ve yürütmekle sorumludur.

**Müdürün Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**Madde 10 — (1)** Müdürün görev, yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

1. Bu Yönetmelik’te belirtilen Beyaz Masa hizmetlerinin zamanında verimli ve düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak, kendi konuları içerisinde birimi temsil etmek, Belediyenin hak ve menfaatlerini korumak.
2. Birime bağlı olarak çalışan personelin, görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemek; Beyaz Masa personelini denetlemek.
3. Beyaz Masa ile diğer birimler arasındaki koordinasyonu sağlamak.
4. Başkan ve Başkan Yardımcıları tarafından verilecek görevleri yerine getirmek.
5. Birimin en üst yöneticisi olarak Beyaz Masayı sevk ve idare etmekle yetkilidir.
6. Müdür, bu Yönetmelik’te geçen görevlerin zamanında ve doğru olarak yapılmasında yasalara, Başkan’a ve Başkan Yardımcılarına karşı sorumludur.

**Şefin Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**Madde 11 — (1)** Şefin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

1. Yönetmelik’te belirtilen kendi birimleri ve Merkezin hizmetlerinin düzenli bir şekilde yapılmasını sağlamak.
2. Müdürün verdiği şeflik görevini tam yetki ve sorumlulukla yerine getirmek.
3. Servislerindeki çalışmaları planlı ve programlı bir şekilde düzenlemek, personel arasında uyumlu olarak iş birliği kurulmasını sağlamak ve sonuçlarını Müdür’e sunmak.
4. Müdür tarafından verilecek görevleri yerine getirmekle yetkilidir.
5. Görev ve hizmetlerinden dolayı Başkan, Başkan Yardımcısı ve Müdür’e karşı sorumludur.

**Diğer Personelin Görev, Yetki ve Sorumluluğu**

**Madde 12 — (1)** Diğer personelin görev ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

1. Birim faaliyetleri ile ilgili bilgi ve verileri toplamak.
2. Birim faaliyet raporunu yazmak.
3. Haberleşmeyi zamanında, doğru ve etkin bir şekilde yapmak; e-posta, faks mesajlarını yazmak ve göndermek, gelen mesajları ilgililerine ulaştırmak.
4. Birimin grup içi, grup dışı ve resmi her türlü yazışmalarını yapmak ve yürütmek, gelen her türlü evrakı kaydetmek ve ilgilisine ulaşmasını sağlamak, imzalanan/onaylanan evrakın bir suretini dosyalamak, diğer suretini kaydettikten sonra ilgili bölüme/yere göndermek.
5. Gelen ve giden evrakları dosyalamak, mevcut dosyalama ve arşiv sistemini işletmek, arşivin düzenli ve temiz olması için gerekli önlemleri almak.
6. “Kıymetli evrak” tanımlaması yapılmış evrakları özel olarak saklamak, yetkisiz kişilere vermemek veya göstermemek.
7. İstenilen raporları, tabloları vb. her türlü verileri bilgisayar aracılığı ile yazıp kayıtlı olarak tutmak.
8. Bilgisayar, fotokopi vb. ofis ekipmanlarını düzenli çalışır durumda tutmak, bunların periyodik bakımlarını ve tamirini yaptırmak.
9. Müdür ve şefler tarafından verilecek görevleri yapmakla yetkilidir.
10. Görev ve hizmetlerinden dolayı Başkan, Başkan Yardımcısı, Müdür ve Şef’e karşı sorumludur.

**Ortak Hükümler**

**Madde 13 – (1)** Tüm personel;

1. Yaptığı ve yapacağı işi, göreve gideceği yeri gizli tutar. Bu konuda yetkili ve ilgililerinden başkasına açıklamada bulunamaz.
2. Sınıf, etiket ve unvan farkı gözetmeden her vatandaşa eşit muamelede bulunur.
3. Mesai bitiminde masa üzerindeki evrakları kendilerine ait dolap veya masa gözlerine koyar ve kilitler.
4. Devlet personelinin ödev ve sorumlulukları olan: Sadakat, tarafsızlık ve devlete bağlılık, davranış ve iş birliği, görev ve sorumluluk, bilgi ve demeç verme, resmi ve gizli belgelerin mahallinin dışına çıkarılmaması konularına riayet edilmesini, etmeyenler hakkında kanuni işlem yapılmasını sağlar.
5. Etik kurallara uymak zorundadır.
6. Merkezin hizmetlerini ifa ederken, hizmetlerin ahenkli ve düzenli yürütülmesi için personel arasında iyi bir çalışma ortamı oluşmasına bütün personel azami gayreti göstermek mecburiyetindedir.
7. Birim dışında oluşturulacak kurul ve komisyonlarda görev alır.
8. Belediyede uygulanan disiplin hükümlerine tabidir.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**Çeşitli ve Son Hükümler**

**Yönetmelikte Bulunmayan Haller**

**Madde 14 — (1)**  İş bu Yönetmelik’te hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

**Yürürlük**

**Madde 15 — (1)**  Bu Yönetmelik; Talas Belediye Meclisinin kabulünden sonra 3011 sayılı Kanun’un 2’nci maddesi gereğince mahallinde çıkan gazete veya diğer yayın yolları ile ilan edildiği tarihte yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**Madde 16 — (1)**  Bu Yönetmelik hükümlerini Talas Belediye Başkanı yürütür.

Hazırlayan: Metin KAŞ – Yazı İşleri Müdürü

İNCELEME KOMİSYONU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| İlker SÜLEV | Metin KAŞ | Mehmet Ali ÇETİNKAYA | Canan ŞAHİN |
| Komisyon Başkanı | Üye | Üye | Avukat |