

**ATAKUM BELEDİYESİ**  
**TEK DURAK MÜDÜRLÜĞÜ TEŞKİLAT, GÖREV VE ÇALIŞMA**  
**YÖNETMELİĞİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1-** (1) Bu yönetmeliğin amacı; Atakum Belediyesi Tek Durak Müdürlüğünün kuruluş, görev, yetki, sorumluluk ve çalışmalarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2-** (1) Bu yönetmelik; Tek Durak Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerin düzenlenmesi ve yürütülmesine ilişkin esas ve usulleri kapsar.

**Hukuki Dayanak**

**MADDE 3-** (1) Bu yönetmelik; 5393 sayılı Belediye Kanunu ile yürürlükteki diğer ilgili mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

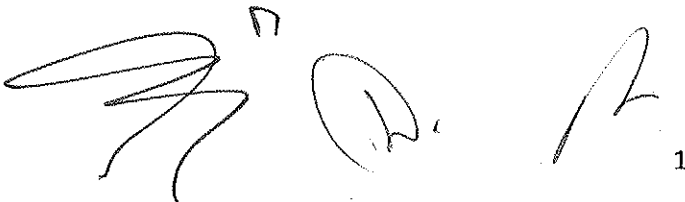
**Tanımlar**

**MADDE 4-** (1) Bu yönetmeliğin uygulanmasında;

- 1) Belediye: Atakum Belediyesini,
- 2) Belediye Başkanlığı: Atakum Belediye Başkanlığını,
- 3) Belediye Başkanı: Atakum Belediye Başkanını,
- 4) Belediye Başkan Yardımcısı: Atakum Belediye Başkan Yardımcısını,
- 5) Müdürlük: Atakum Belediyesi Tek Durak Müdürlüğünü,
- 6) Personel: Tek Durak Müdürlüğünde görevli tüm personeli ifade eder.
- 7) Belediye Meclisi: Atakum Belediye Meclisini ifade eder.

**Temel İlkeler**

**MADDE 5-** Tek Durak Müdürü ve personeli, Atakum Belediye Başkanlığı'nın vizyonu ve misyonu çerçevesinde ve belirlediği temel ilkelere bağlı olarak görevlerini yürütür.



## İKİNCİ BÖLÜM

### Teşkilat Yapısı

#### Teşkilat Yapısı

**MADDE 6-** (1) Tek Durak Müdürlüğünün personel yapısı aşağıda belirtilen şekildedir.

- a) Müdür
- b) Kadrolu İşçi
- b) KHK Personel

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Görev, Yetki, Çalışma Usul ve Esasları

#### Tüm Personelimiz;

- a) Görev yürütülürken, karar alma ve uygulamada şeffaf ve hesap verilebilir olmak,
- b) Kurum içi yönetimde ve ilçeyi ilgilendiren kararlarda katılımcı ve duyarlı olmak,
- c) Din, dil, ırk, mezhep, cinsiyet, sınıf ve unvan farkı gözetmeden insan odaklı ve eşitlik ilkesine uygun hizmet etmek,
- ç) Belediye kaynaklarının kullanımında kalite, etkinlik ve verimliliği göz önünde bulundurmak.
- d) Hizmetlerde geçici çözümler ve anlık kararlar verebilmek, sağlam temellere dayalı görev anlayışını esas almak,
- e) Kendilerine verilen görevleri gereken özen ve süratle yapmak ilke ve esaslarını temel alarak çalışmalarını yürütmeyi hedeflemek,
- f) Müdürlüğümüzde görev yapan personeller 7/24 mesai kavramında vatandaşlarımıza hizmet vermektedir,

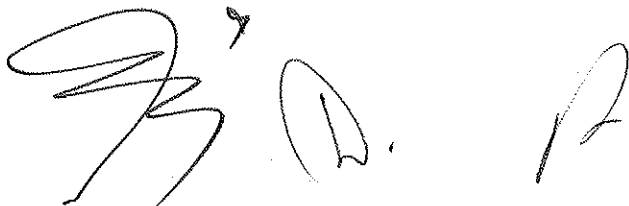
#### MADDE 7- Müdürlüğün Görev ve Sorumlulukları:

- a) Belediye ile vatandaş arasındaki iletişimi sağlamak,
- b) Belediyemizde bağlı bulunan tüm müdürlüklerle gerekli koordineyi sağlamak ve iş akımını yönlendirmek ile sorumludur,
- c) Çağrı Merkezine (444 4 055) gelen vatandaş talep ve şikâyetlerini, belediye tarafından kullanılan yazılım üzerinden, konu itibariyle ilgilisi olan müdürlüklere iş olarak yönlendirilmesi ve tüm süreçlerin kayıt altına alınmasını sağlamak. Önceden belirlenmiş ve ölçülebilir kriterler çerçevesinde iş / süre kapsamında bildirimleri sonuçlandırmak,
- ç) Doğal afetlerde ve acil durumlarda vatandaşlardan gelen talep ve şikâyetleri belediyenin kriz ve koordinasyon merkezi ve ilgili müdürlüklerine iletmek,
- d) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizliliği olan ve/veya gizlenmesi gereken başvurularda gerekli önlemleri almak, ilgili birime sicil bilgilerini gizleyerek yönlendirmek, yöneticisinin dışında bu bilgileri kimseyle paylaşmamak,
- e) Vatandaşla kurulan iletişim kalitesinin sürekli olarak artırılması ve gerekli görülmesi durumunda dış paydaşlarla hizmet kalitesi artırıcı çalışmalar yapmak,

- f) Sadece aranan değil aynı zamanda vatandaşa ulaşan kurum vizyonu gereği telefonla vatandaşlara ulaşarak sorunların çözümünü bildirmeyi, memnuniyet ve beklenti araştırmaları yapmayı sağlayacak şekilde sistemi etkin bir şekilde yönetmek,
- g) Mevzuatın öngördüğü diğer görevler ile üstleri tarafından verilen görevleri yapmakla sorumludur.
- ğ) Belediye Başkanımızın Whatsapp, Instagram ve Twitter gibi sosyal medyasına vatandaşlar tarafından gönderilen talep, şikayet, öneri vb. bildirimlerin müdürlüğümüz tarafından alınarak ilgili müdürlüklere dağıtımını yapmak, takip etmek, iş bitiminde talepte bulunan ilgili kişiye SMS olarak sonucu bildirmek ile sorumludur,
- h) Atakum Belediyesi Birimlerinin faaliyet alanı kapsamında Çağrı Merkezi talep şikâyet yönetimi, Sosyal Medya takibi, Anket Yönetimi ve dosya paylaşımlarını düzenli bir şekilde takip ve kontrol etmek,
- ı) Vatandaşın Belediyemiz hizmet birimleri ile alakalı sorunlarını tespit edip anında çözüme kavuşturmak. Bunların dışında kalan iş ve işlemleri konuya vakıf birimlere yönlendirmek.
- İ) Vatandaşlarımız tarafından belediyemize dilekçeyle ya da telefonla bildirilen tüm talepleri, Müdürlüğümüz sistem üzerinde muhafaza etmek ve arşivlemekle yükümlüdür.

**MADDE 8- Müdürün Görev ve Sorumlulukları:**

- a) Tek Durak Müdürlüğü'nü Belediye Başkanı'na karşı temsil eder.,
- b) Müdürlüğün görev alanına giren işlerin kanun tüzük yönetmelik tebliğ genelge ve Başkanlık talimatlarına uygun ve zamanında yapılmasını sağlar,
- c) Müdürlüğün sevk ve idaresini, işlerin tanzimine ilişkin düzenlemeleri ve denetimleri yapar. Birinci sicil amiri olarak personelinin çalışmalarını değerlendirir,
- ç) Belediyedeki diğer Müdürlüklerle koordinasyonu sağlar,
- d) Müdürlüğün yıllık faaliyet planının Başkanlığın stratejik hedeflerine göre hazırlanması ve faaliyet planına göre yıllık bütçesinin hazırlanmasından sorumludur. Müdürlük harcamalarının bütçeye uygunluğunu devamlı kontrol altında bulundurur. Bütçenin en ekonomik şekilde kullanılmasını sağlar,
- e) Kurum dışındaki özel ve tüzel kişilerle, Belediyenin menfaatlerinin korunması ve imajının güçlendirilmesi yönünde görüşmeler yapar,
- f) Faaliyetlerin devamını sağlamak üzere yapılan her türlü işlemin kaydını tutar, gerekli belgeleri düzenler, takip eder, sonuçlandırır, dosyalamasını yapar,
- g) Müdürlük bünyesinde çalışan personele ait işlemleri (puantaj, izin, rapor, vb. ) yürütür,
- h) Müdürlükte çalışan personellerin 7/24 mesai sistemine (vardiya) göre çalışma saatlerini düzenler,
- ı) Yürürlükte ki mevzuatın öngördüğü diğer görevler ile amiri tarafından verilen görevleri yerine getirir,



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Çalışma Şekli ve İşleyiş

#### Yürürlük

**MADDE 9** – (1) Bu Yönetmelik Atakum Belediyesi Meclisince kabul edildikten sonra yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 10** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Belediye Başkanı yürütür.



KATİP  
Fisun UZUN  
MECLİS ÜYESİ

KATİP  
Dilek ÇINAR  
MECLİS ÜYESİ