

**T.C**

**KADIKÖY BELEDİYE MECLİSİ**

**KARARI**

**TOPLANTI DÖNEMİ : 5**

**TOPLANTI GÜNÜ : 11.10.2018 (Ekim 2018)**

**BİRLEŞİM : 9**

**OTURUM : 1**

**KARAR NO : 2018/127**

**GÖRÜŞÜLEN GÜNDEM MADDESİ 2. :** Belediye Meclis Üyeleri tarafından verilen, Belediyemiz bünyesinde verilen hizmetlerin Kadıköy’de yaşayan vatandaşlarımız tarafından bilinirliğinin artırılması ile ilgili önerge.

**KOMİSYON İNCELEMESİ :** Kadıköy Belediye Meclisinin Temmuz 2018 toplantılarının 05.07.2018 tarihli 4. Birleşiminin 1. Oturumunda komisyonumuza havale edilen önergede;

**KADIKÖY BELEDİYE MECLİS BAŞKANLIĞINA**

“Belediyemiz bünyesinde verilen hizmetlerin Kadıköy’de yaşayan vatandaşlarımız tarafından bilinirliğinin arttırılması için çalışma yapılmasını ve Meclis gündemine alınmasını yüce meclisimize arz ederiz.” denilmektedir.

**KOMİSYON GÖRÜŞÜ :** 05.07.2018 tarihinde komisyonumuza havale edilen ***“Belediye hizmetlerinin bilinirliğinin artırılması”*** konulu önerge doğrultusunda çalışmalara başlanan ve Eylül Ayı Meclisi'nde çalışmanın çerçevesinin genişletilmesine karar verilmesi sonucunda bu kapsamda hazırlanan ***"Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler"*** başlıklı raporumuzun, öneri niteliğinde değerlendirilmek üzere Başkanlık Makamı'na havalesini Meclisimizin onayına sunarız.

**Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler**

**Kavramlar, Temeller**

Halkla ilişkiler, bir kurum ile hedef kitlesi arasında karşılıklı iletişimi ve anlayışı oluşturma ve sürdürme bilimi ve sanatı olarak tanımlanabilir ve aynı zamanda bu hedefleri taşıyan bir yönetim görevidir. Somut bilimsel dayanakları olduğu kadar, var olan veya kazanılması gereken yeteneklerden de beslenir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, kent halkı ile yönetim kademesi arasında etkileşimi sağlar ve bu işleviyle yönetişimin de temel unsurlarından birini oluşturur.

Yerel yönetimlerin halkla ilişkilerde başarılı olabilmesi için;

* Halkla ilişkiler politikasının tüm kademelerdeki yöneticiler ve çalışanlar tarafından sahiplenilmesi,
* Tüm kurumda dil ve söylem birliği sağlanması,
* Yönetimin toplumun tüm kesimlerine eşit yakınlıkta olması,
* Kent halkının faaliyetlerle ve gelişmelerle ilgili düzenli olarak bilgilendirilmesi,
* Bilgilendirme faaliyetlerinin dahi mümkün olduğunca etkileşimli bir şekilde gerçekleştirilmesi,
* Kent halkının istek, öneri ve şikayetlerini çok yönlü kanallardan kolaylıkla yapabilmesi, hızlı ve sağlıklı geri bildirim alabilmesi ve sorunlarının -kentin öncelikleri gözetilerek- mümkün olan en kısa sürede çözülmesi,
* Halkın geneli ve belirli hizmetlerden faydalanan vatandaşlar için ayrı kurgulanacak şekilde, belediye hizmetleriyle ilgili algı ve beklentiyi ölçen saha araştırmaları, derinlemesine görüşmeler, odak grup toplantıları, forum ve ortak akıl toplantılarıyla beslenmesi ve
* Kent halkının mahalle düzeyinde, karar süreçlerine katılımının sağlanması yoluyla kentin, kentlilerle birlikte yönetilmesi

uygulama standartları olarak benimsenmelidir.

**Halkla İlişkiler ve 360° İletişim**

Kent halkı, yerel yönetime tercih ettiği iletişim yöntemiyle ulaşabilmeli ve yine aynı tercih doğrultusunda geri bildirim alabilmelidir.

Halkla ilişkiler sisteminin beslendiği iletişim kanalları aşağıdaki şekilde sayılabilir:

* Belediye merkez binası ve dış birimlere yapılan sözlü, yazılı ve dilekçeli başvurular
* Çağrı merkezi
* Genel santral
* Dijital medya
* Gezici saha ekipleri
* Mesajlaşma uygulamaları (Whatsapp vb.)
* CİMER
* Açık Kapı Sistemi
* Posta yoluyla yazılı başvuru
* Muhtar toplantıları ve ziyaretleri
* Başkan'ın ve/veya yönetim kadroları ile Meclis Üyelerinin katılımıyla gerçekleştirilen mahalle ziyaretleri ve toplantıları
* Başkanlık sekreteryaya telefon veya ziyaret yoluyla ulaşılması
* Randevusuz Başkan görüşmeleri / Halk günü
* Randevulu Başkan ve Başkan Yardımcıları görüşmeleri

**Belediyemiz, İyi Örnekler ve Öneriler**

Kadıköy Belediyesi özellikle dijital medya olmak üzere, çağrı merkezi, gezici saha ekipleri, mahalle ziyaretleri ve toplantıları, etkileşim, katılımcı yöntemler ve ortak akıl toplantıları alanlarında köklü bir halkla ilişkiler kültürüne ve pratiğine sahiptir ve öğrenen organizasyon yapısı gereğince sürekli gelişim göstermektedir.

Bu gelişim hedefleri doğrultusunda, halkla ilişkiler sistemi yönünden incelediğimiz il ve ilçe belediyeleri arasında organizasyon yapısı yönünden örnek almaya karar verdiğimiz Antalya Muratpaşa Belediyesi'nin Turunç Masa Halkla İlişkiler Sistemi'yle ilgili değerlendirmelerimiz ışığında halkla ilişkiler çalışmalarının verimliliğini artırmaya yönelik destekleyici önerilerimiz aşağıdaki gibi sıralanabilir:

* Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün "Basın ve Yayın Müdürlüğü" ve "Halkla İlişkiler Müdürlüğü" olmak üzere iki müdürlüğe dönüştürülmesi ve organizasyon şemasının Halkla İlişkiler Müdürlüğü direkt Belediye Başkanı'na bağlı olacak şekilde güncellenmesi,
* Kent halkı, halkla ilişkiler birimleri, diğer müdürlükler arasında koordinasyonu ve bilgi akışını sağlayan ve tüm iletişim kanallarından gelen başvuruların geri bildirimlerini planlayan ve gerçekleştiren bir koordinasyon merkezi kurulması,
* Kent halkıyla iletişimin halkla ilişkiler sistemi üzerinden yürütülmesi ve diğer müdürlük ve birimlerin yetkilileri ve çalışanlarıyla kent halkının iletişiminin mümkün olduğunca azaltılması yoluyla dil ve söylem birliğinin sağlanması,
* Koordinasyon merkezindeki halkla ilişkiler uzmanlarının müdürlüklerin sorumluluğundaki alanlarla ilgili iletişime geçebileceği, müdür dışında müdürlüğün faaliyetlerine hakim olan ve iç iletişimi sağlayabilecek, hızlı geri bildirimde bulunabilecek bir halkla ilişkiler sorumlusu belirlenmesi,
* Belediye otomasyonu ve çağrı merkezi yazılımlarının, tüm iletişim kanallarından gelen başvuruları ortak bir ekrandan takip edebileceğimiz şekilde güncellenmesi *(Yazılım ihale şartnamelerinde bu yönde iyileştirme gerçekleştirildiği bilgisi alınmıştır.)*
* Belediye binasının girişinde en kolay ulaşılacak noktada mümkünse giriş kapısının tam karşısında, karşılama personelimizin belediyeye gelen vatandaşımızı ayakta karşıladıktan sonra yönlendireceği, halkla ilişkiler sisteminin kurumsal kimliğinin görsel olarak da öne çıktığı bir başvuru merkezi oluşturulması, karşılanan vatandaşımızın başvuru masasına oturtulması, ikramda bulunulması ve yoğunluk olması halinde bekleyeceği alanın da önceden konumlandırılması

Diğer taraftan, belediye hizmetlerinin bilinirliğinin artırılması için belediyenin tüm birimlerinin iç ve dış mekanlarındaki mevcut duyuru ve tanıtım alanlarının, açık hava reklam ve tanıtım araçlarının, afiş ve pankart çalışmalarının, Gazete Kadıköy, dijital medya ve alternatif tanıtım araçlarının birlikte değerlendirileceği, profesyonel standartlara uygun tekrar sayısı ve ideal sürelerde planlanan, aynı mesajın hedef gruba uygun olan tüm mecralarımızdan eş zamanlı olarak duyurulacağı iletişim kampanyaları tasarlanması da önerilerimiz arasındadır.

Yüce Meclise arz olunur, şeklinde hazırlanan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Komisyonunun 21.09.2018 gün ve 2018/3 sayılı raporu, Kadıköy Belediye Meclisinin Ekim 2018 toplantısının 11.10.2018 tarihli 9. Birleşiminin 1. Oturumunda görüşülerek;

“**Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün "Basın ve Yayın Müdürlüğü" ve "Halkla İlişkiler Müdürlüğü" olmak üzere iki müdürlüğe dönüştürülmesi ve organizasyon şemasının Halkla İlişkiler Müdürlüğü direkt Belediye Başkanı'na bağlı olacak şekilde güncellenmesi.”**

Kısmının rapordan çıkarılarak oybirliği ile (işaretle oylama) kabulüne karar verildi.

**Toplantı Başkanı**

**Meclis 1. Başkan Vekili**

**Yener KAZAK**

**Katip Katip**

**Damla TOPRAK Aydoğan DÜLGER**

**GÖRÜLDÜ**

**.../10/2018**

**Aykurt NUHOĞLU**

**Belediye Başkanı**