Basın Bülteni Hazırlama ve Dağıtım Süreci

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sürecin Başlangıcı: Müdürlük tarafından duyurulacak bir faaliyet, etkinlik, başkanlık açıklaması veya projenin ortaya çıkması.

↓

Adım 1 (İçerik Üretimi): İlgili birim personeli tarafından basın bülteninin taslak metninin hazırlanması ve görsellerin (fotoğraf/video) seçilmesi.

↓

Adım 2 (Kontrol ve Onay): Hazırlanan bültenin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü tarafından incelenmesi, gerekli düzeltmelerin yapılması ve nihai onayın alınması.

↓

Adım 3 (Dağıtım): Onaylanan bültenin yerel/ulusal basın kuruluşlarına, e-posta listesine, belediye web sitesine ve resmi sosyal medya hesaplarına servis edilmesi.

↓

Sürecin Sonu: Basın yansımalarının (medya takibi) taranması ve dosyalanması.

Vatandaş Talep ve Şikâyet (Çözüm Masası / Halkla İlişkiler) Süreci

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sürecin Başlangıcı: Vatandaşın başvuru merkezleri, telefon, sosyal medya veya CİMER üzerinden talep, öneri veya şikâyette bulunması.

↓

Adım 1 (Kayıt ve Tasnif): Gelen başvurunun Halkla İlişkiler personeli tarafından ilgili otomasyon sistemine kaydedilmesi ve ilgili teknik/idari müdürlüğe yönlendirilmesi.

↓

Adım 2 (İnceleme ve İşlem): İlgili müdürlükçe yerinde inceleme yapılarak sorunun giderilmesi veya talebin karşılanması.

↓

Adım 3 (Geri Bildirim): Yapılan işlemin sonucunun sisteme işlenmesi ve vatandaşa yasal süresi içinde (SMS, telefon veya yazılı olarak) bilgi verilmesi.

↓

Sürecin Sonu: Başvurunun kapatılması ve memnuniyet takibinin yapılması.

Sosyal Medya İçerik Yönetimi Süreci

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sürecin Başlangıcı: Belediye birimlerinin etkinlik planları, projeler veya günün anlam ve önemine ilişkin paylaşım taleplerinin iletilmesi.

↓

Adım 1 (Planlama ve Tasarım): Haftalık veya aylık içerik takviminin oluşturulması; grafik, afet/kutlama görseli veya videoların tasarlanması.

↓

Adım 2 (Onay Mekanizması): Tasarlanan içerik metinleri ve görsellerinin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü onayına sunulması.

↓

Adım 3 (Yayınlama ve Etkileşim): Onaylanan içeriklerin (Instagram, X, Facebook, Youtube vb.) kurumsal hesaplar üzerinden paylaşılması, gelen yorum ve mesajların takibi.

↓

Sürecin Sonu: Etkileşim raporlarının düzenli aralıklarla raporlanması.

Resmi, Özel Günlerde İlan verilmesi Yönetim Süreci

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sürecin Başlangıcı: Belediyenin düzenleyeceği resmi tören, festival, panel veya kültürel etkinliklerin kararlaştırılması.

↓

Adım 1 (Planlama): İlan bütçesinin belirlenmesi.

↓

Adım 2 (Tanıtım ve Duyuru): Etkinliğin raket, billboard, sosyal medya hesaplarından ve yerel gazete ve internet sitelerine Basın İlan Kurumu aracılığı ile ilanlar verilmesinin belirlenmesi.

↓

Adım 3 (Uygulama): Etkinlik gününde fotoğraf ve video çekimlerinin gerçekleştirilmesi.

↓

Sürecin Sonu: Etkinlik sonu haberleştirme ve faaliyet raporunun hazırlanması.

Alo 153 Şikayet ve Çağrı Merkezi Yönetimi Süreci

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sürecin Başlangıcı: Vatandaşın belediye hizmetleri, altyapı, çevre veya sosyal destek talepleri için Alo 153 hattını araması veya ilgili çağrı merkezine başvurması.

↓

Adım 1 (Çağrı Karşılama ve Kayıt): Çağrı merkezi operatörünün çağrıyı karşılaması, vatandaşın kimlik ve iletişim bilgilerini alarak talebini/şikâyetini kurumsal otomasyon sistemine eksiksiz kaydetmesi.

↓

Adım 2 (Yönlendirme ve Koordinasyon): Kaydedilen talebin, konusuna göre ilgili birime (Fen İşleri, Park ve Bahçeler, Zabıta, Temizlik İşleri vb.) sistem üzerinden anlık olarak iletilmesi.

↓

Adım 3 (İşlem ve Çözüm): İlgili birimin sahada gerekli inceleme ve müdahaleyi yaparak sorunu gidermesi ve sonucu sisteme işlemesi.

↓

Adım 4 (Bilgilendirme ve Kapatma): Çözüm sonucunun Alo 153 personeli tarafından vatandaşa telefon veya SMS yoluyla bildirilmesi ve kaydın kapatılması.

↓

Sürecin Sonu: Çağrı istatistiklerinin, memnuniyet oranlarının ve birim bazlı çözüm sürelerinin raporlanarak yönetime sunulması.