



KIRIKKALE BELEDİYE BAŞKANLIĞI

HİZMET STANDARTLARI

Kırıkkale Belediyesi Hizmet Standartları

Kırıkkale Belediyesi olarak, vatandaşlarımıza sunduğumuz tüm hizmetlerde şeffaflık, erişilebilirlik, hız ve memnuniyeti en üst düzeyde tutmayı hedeflemekteyiz. Bu standartlar, belediyemizin her biriminde sunulan hizmetlerin kalitesini güvence altına almak ve vatandaş beklentilerini karşılamak amacıyla belirlenmiştir.

1. Genel Hizmet İlkeleri

- **Vatandaş Odaklılık:** Tüm hizmetlerimizde vatandaşlarımızın ihtiyaçları ve beklentileri ön planda tutulur. Geri bildirimlere açık bir yönetim anlayışı benimsenir.
- **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** Belediyemizin tüm iş ve işlemleri şeffaf bir şekilde yürütülür. Vatandaşlarımızın bilgi edinme hakkı güvence altına alınır.
- **Erişilebilirlik:** Hizmetlerimize fiziksel ve dijital olarak kolayca erişim sağlanır. Engelli vatandaşlarımızın ihtiyaçlarına özel çözümler üretilir.
- **Hız ve Verimlilik:** Başvurular ve talepler en kısa sürede ve etkin bir şekilde sonuçlandırılır. Bürokratik süreçler minimize edilir.
- **Adalet ve Eşitlik:** Tüm vatandaşlarımıza dil, din, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, engellilik durumu gibi hiçbir ayırım gözetmeksizin eşit hizmet sunulur.
- **Katılımcılık:** Vatandaşlarımızın belediye hizmetlerine ilişkin karar alma süreçlerine katılımı teşvik edilir.
- **Sürekli Gelişim:** Hizmet kalitemizi artırmak amacıyla düzenli olarak memnuniyet anketleri yapılır, geri bildirimler değerlendirilir ve iyileştirme çalışmaları yürütülür.

2. Hizmet Sunum Standartları

- **Bilgilendirme:** Belediye hizmetleri, gerekli belgeler, başvuru süreçleri ve ücretler hakkında **açık, anlaşılır ve güncel bilgiler** belediye web sitesinde, danışma masalarında ve diğer iletişim kanallarında sunulur. Her hizmet için **gerekli ortalama tamamlama süresi** belirtilir.
- **Başvuru Süreçleri:** Başvurular, **fiziksel (belediye binaları), dijital (e-belediye platformları) ve gerektiğinde telefon** aracılığıyla kabul edilir. Başvuru esnasında eksik belge olması durumunda, vatandaş bilgilendirilir ve **eksiklerin tamamlanması için makul bir süre** verilir.
- **Yanıt Süreleri:**
 - **Bilgi edinme ve şikayet başvurularına** en geç **3 iş günü** içinde ön yanıt verilir.
 - Hizmet taleplerinin **ilk değerlendirmesi** en geç **5 iş günü** içinde yapılır ve vatandaş bilgilendirilir.
 - Talebin niteliğine göre hizmetin tamamlanma süresi vatandaşa bildirilir ve bu süreye uyulmasına özen gösterilir.
- **Personel Davranışları:** Tüm belediye personeli, vatandaşlara karşı **saygılı, nazik, yardımsever ve çözüm odaklı** bir yaklaşımla hizmet verir. Personel, hizmet süreçleri hakkında **yeterli bilgiye sahip** olur ve vatandaşın sorularını doğru bir şekilde yanıtlar.
- **Şikayet ve Öneri Yönetimi:** Vatandaşların şikayet ve önerilerini iletebilecekleri **birden fazla kanal (Alo 185 İşlem Merkezi, web sitesi, e-posta, dilekçe vb.)** bulunur. Tüm

şikayetler **kayıt altına alınır**, titizlikle incelenir ve **en geç 10 iş günü içinde** sonuç hakkında vatandaşa geri bildirimde bulunulur. Öneriler değerlendirilerek hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanılır.

3. Müdürlüklere Özel Hizmet Standartları

Her müdürlük, kendi sorumluluk alanındaki hizmetlerin kalitesini artırmak için aşağıdaki standartlara uymayı taahhüt eder:

3.1. AFAD İşleri Müdürlüğü

- **Afet ve Acil Durum Planlaması:** Kentin afet ve acil durum risk analizleri yapılır, tahliye, barınma ve yardım dağıtım planları **güncel ve uygulanabilir** şekilde hazırlanır.
- **Farkındalık ve Eğitim:** Vatandaşların afet ve acil durumlara karşı bilinçlendirilmesi ve hazırlıklı olması için **düzenli eğitimler ve tatbikatlar** düzenlenir.
- **Koordinasyon:** Afet ve acil durum anlarında ilgili kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve gönüllülerle **etkin koordinasyon** sağlanır.
- **Lojistik ve Depolama:** Afet anında kullanılacak yardım malzemeleri, ekipman ve lojistik destek **hazır ve erişilebilir** durumda tutulur, depoların güvenliği sağlanır.
- **Hasar Tespiti ve Raporlama:** Afet sonrası hasar tespit çalışmaları **hızlı ve doğru** bir şekilde yapılır, ilgili raporlar hazırlanır.
- **Gönüllülük Esası:** Afet ve acil durum yönetimine gönüllü katılım teşvik edilir, gönüllülerin eğitimi ve organizasyonu sağlanır.

3.2. Destek Hizmetleri Müdürlüğü

- **İdari Destek:** Belediye birimlerinin idari ihtiyaçları (sarf malzeme temini, demirbaş yönetimi vb.) **zamanında ve eksiksiz** karşılanır.
- **Araç ve Makine Parkı Yönetimi:** Belediye araç ve iş makinelerinin bakımları **düzenli** olarak yapılır, arızalara **en geç 24 saat içinde** müdahale edilir.
- **Ulaşım Hizmetleri:** Personel ve görevlendirilen kişilerin ulaşım talepleri **güvenli ve zamanında** karşılanır.
- **Ambar ve Depo Yönetimi:** Malzeme giriş-çıkışları **düzenli ve kayıtlı** bir şekilde yapılır, stok takibi etkin bir şekilde sağlanır.

3.3. Emlak ve İstimlak Müdürlüğü

- **Emlak Bilgilendirmesi:** Vatandaşların emlak vergisi, rayiç bedel, kamulaştırma süreçleri gibi konulardaki bilgi talepleri **en geç 3 iş günü içinde** yanıtlanır.
- **Kamulaştırma İşlemleri:** Kamulaştırma süreçleri **yasal sürelerle uygun** ve şeffaf bir şekilde yürütülür, ilgili taraflar **düzenli olarak** bilgilendirilir.
- **Arsa Tahsis ve Kiralama:** Belediyeye ait taşınmazların tahsis ve kiralama işlemleri **şeffaf ve adil** bir şekilde, yasal mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir.
- **Tapu Kayıt İşlemleri:** Tapu kayıtları ve ilgili belgeler **güvenli bir şekilde** muhafaza edilir, talep halinde **makul sürede** erişim sağlanır.

3.4. Fen İşleri Müdürlüğü

- **Yol Yapım ve Bakım:** Kent içindeki yol yapım, bakım ve onarım çalışmaları **planlı bir şekilde** yürütülür, aksaklıklar ve şikayetlere **en geç 72 saat içinde** müdahale edilir.
- **Altyapı Çalışmaları:** Altyapı projeleri (yol, kaldırım, bordür vb.) **teknik şartnamelere uygun ve belirlenen takvim içinde** tamamlanır.
- **Bina Bakım ve Onarım:** Belediye hizmet binalarının ve diğer yapıların bakım onarım işleri **periyodik olarak** yapılır, arızalara **en kısa sürede** müdahale edilir.
- **İhale ve Proje Yönetimi:** Yapım, onarım ve altyapı ihaleleri **şeffaf ve yasalara uygun** bir şekilde gerçekleştirilir, projeler **belirlenen bütçe ve zaman diliminde** tamamlanır.

3.5. Hal Müdürlüğü

- **Hal Denetimi:** Sebze ve meyve halindeki ticari faaliyetler, fiyatlandırma, hijyen ve ürün kalitesi konularında **düzenli ve etkin denetimler** yapılır.
- **Haksız Rekabetin Önlenmesi:** Halde haksız rekabeti önleyici tedbirler alınır, adil ticaret ortamının sağlanması için **gerekli kontroller** yapılır.
- **Şikayet ve İhbarlar:** Hal ile ilgili şikayet ve ihbarlara **en geç 12 saat içinde** müdahale edilir, gerekli incelemeler yapılır ve sonuç hakkında bilgi verilir.
- **Altyapı ve Temizlik:** Halin altyapısı (aydınlatma, su, kanalizasyon vb.) ve genel temizliği **sürekli olarak** sağlanır, esnaf ve vatandaşların sağlıklı bir ortamda işlem yapmaları temin edilir.
- **Bilgilendirme:** Hal esnafı ve kullanıcıları, ilgili mevzuat değişiklikleri ve yeni uygulamalar hakkında **zamanında ve anlaşılır** bir şekilde bilgilendirilir.

3.6. Hukuk İşleri Müdürlüğü

- **Hukuki Danışmanlık:** Belediye birimlerine ve ilgili yasal süreçlerde vatandaşlara **doğru ve zamanında** hukuki danışmanlık hizmeti sunulur.
- **Dava Takibi:** Belediye aleyhine veya lehine açılan tüm davalar **titizlikle ve zamanında** takip edilir, hukuki süreçler hakkında **ilgili birimler düzenli olarak** bilgilendirilir.
- **Yasal Mevzuat Takibi:** Belediyeyi ilgilendiren yasal mevzuat değişiklikleri **sürekli takip edilir** ve ilgili birimlere **zamanında** duyurulur.
- **Uzlaşma ve Arabuluculuk:** Uyuşmazlıklarda hukuki süreç öncesi uzlaşma ve arabuluculuk yolları **aktif olarak** değerlendirilir.

3.7. Bilgi İşlem Müdürlüğü

- **Teknolojik Altyapı:** Belediyenin tüm teknolojik altyapısı (ağ, sunucular, donanım vb.) **kesintisiz ve güvenli** bir şekilde çalışır durumda tutulur.
- **Yazılım ve Uygulama Desteği:** Belediye birimlerinin kullandığı yazılımlar ve dijital uygulamalar için **teknik destek ve bakım hizmeti** sağlanır, sorunlara **en geç 24 saat içinde** müdahale edilir.
- **Siber Güvenlik:** Belediye bilgi sistemlerinin siber saldırılara karşı **güvenliği en üst düzeyde** tutulur, veri gizliliği ve bütünlüğü sağlanır.

- **E-Belediye Hizmetleri:** Vatandaşların e-belediye portalı ve mobil uygulamalar üzerinden sunduğu hizmetlere **kolay ve güvenli erişim** sağlanır, sistemin **sürekli güncel** tutulması sağlanır.
- **Veri Yönetimi:** Belediyenin tüm verileri **düzenli, güvenli ve erişilebilir** bir şekilde yönetilir, yedekleme işlemleri **periyodik olarak** yapılır.
- **Eğitim ve Bilinçlendirme:** Personelin teknoloji kullanımı ve siber güvenlik konularında **bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi** için çalışmalar yürütülür.

3.8. İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Müdürlüğü

- **İklim Değişikliği Farkındalığı:** İklim değişikliği konusunda vatandaşların ve kurumların bilinçlendirilmesi için **eğitim ve farkındalık faaliyetleri** düzenli olarak yürütülür.
- **Sıfır Atık Uygulamaları:** Sıfır atık projesi kapsamında atıkların kaynağında ayrıştırılması, toplanması ve geri dönüştürülmesi için **gerekli altyapı ve teşvikler** sağlanır.
- **Karbon Ayak İzi Azaltma:** Belediyenin karbon ayak izini azaltmaya yönelik projeler geliştirilir ve uygulanır, sonuçları **şeffaf bir şekilde** paylaşılır.
- **Yenilenebilir Enerji:** Belediyeye ait binalarda ve tesislerde yenilenebilir enerji kullanımının yaygınlaştırılması için **çalışmalar yapılır**.
- **Çevre Düzenlemeleri:** Kentsel alanlarda iklim değişikliğine uyum sağlayacak ve sıfır atık prensiplerini destekleyecek **çevre düzenlemeleri** planlanır ve uygulanır.
- **Şikayet ve Öneriler:** İklim değişikliği ve sıfır atık konularındaki vatandaş şikayet ve önerilerine **en geç 5 iş günü içinde** geri bildirimde bulunulur.

3.9. İmar ve Şehircilik Müdürlüğü

- **İmar Durumu Belgesi:** İmar durumu belgesi başvuruları **eksiksiz ise en geç 7 iş günü içinde** sonuçlandırılır.
- **Yapı Ruhsatı:** Eksiksiz yapı ruhsatı başvuruları **en geç 30 iş günü içinde** sonuçlandırılması hedeflenir.
- **İskan Ruhsatı:** Eksiksiz iskan ruhsatı başvuruları **en geç 15 iş günü içinde** sonuçlandırılması hedeflenir.
- **Plan Değişikliği:** İmar planı değişiklikleri ile ilgili talepler **yasal süreçlere uygun olarak** değerlendirilir ve **meclis gündemine alınır**sa vatandaş **bilgilendirilir**.
- **Numarataj ve Adres Bilgisi:** Numarataj ve adres bilgisi talepleri **en geç 3 iş günü içinde** karşılanır.
- **Denetimler:** Yapı denetim faaliyetleri **yasal mevzuata uygun ve düzenli olarak** gerçekleştirilir.

3.10. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü

- **Personel Bilgilendirmesi:** Belediyede görevli personelin özlük hakları, maaş, izin ve diğer yasal hakları hakkında **doğru ve zamanında** bilgilendirme yapılır.
- **Personel Alımı:** Personel alım süreçleri **şeffaf, adil ve liyakat esası** olarak yürütülür.
- **Eğitim:** Personelin mesleki gelişimini destekleyici eğitimler **periyodik olarak** düzenlenir.
- **Özlük İşlemleri:** Personelin özlük dosyaları **düzenli ve eksiksiz** tutulur, talepler **en kısa sürede** karşılanır.

3.11. İşletme ve İştirakler Müdürlüğü

- **Ticari İşletmelerin Yönetimi:** Belediyeye ait ticari işletmelerin (sosyal tesisler, otoparklar, spor alanları vb.) **verimli ve etkin bir şekilde** işletilmesi sağlanır.
- **İştiraklerin Takibi:** Belediyenin ortak olduğu veya iştirak ettiği şirketlerin faaliyetleri **düzenli olarak takip edilir**, belediye menfaatleri korunur.
- **Gelir ve Gider Yönetimi:** İşletmelerin gelir ve giderleri **şeffaf bir şekilde** yönetilir, maliyet etkinliği ve karlılık hedeflenir.
- **Hizmet Kalitesi:** İşletmeler tarafından sunulan hizmetlerin **kalitesi ve vatandaş memnuniyeti** düzenli olarak izlenir ve iyileştirme çalışmaları yapılır.
- **Yeni İşletme Geliştirme:** Kentin ihtiyaçları doğrultusunda **yeni ticari işletme ve proje fikirleri** geliştirilir, fizibilite çalışmaları yapılır.
- **Şikayet ve Öneriler:** İşletme ve iştiraklerle ilgili vatandaş şikayet ve önerilerine **en geç 5 iş günü içinde** geri bildirimde bulunulur.

3.12. İtfaiye Müdürlüğü

- **Yangın ve Acil Durum Müdahalesi:** Yangın, kaza, doğal afet ve diğer acil durumlara yönelik ihbarlara **en kısa sürede ve etkin bir şekilde** müdahale edilir.
- **Kurtarma Hizmetleri:** Su baskını, trafik kazası, mahsur kalma gibi durumlarda **profesyonel kurtarma hizmeti** sunulur.
- **Yangın Önleme ve Denetim:** Binalarda ve işyerlerinde yangın güvenliği önlemleri konusunda **denetimler yapılır ve bilgilendirme faaliyetleri** yürütülür.
- **Eğitim ve Tatbikatlar:** Halkın ve kurumların yangın güvenliği ve acil durumlara hazırlıklı olması için **eğitimler ve tatbikatlar** düzenlenir.
- **Ekipman Bakımı:** İtfaiye araç ve ekipmanlarının **bakım ve onarımları düzenli olarak** yapılır, her an göreve hazır halde bulunmaları sağlanır.
- **Şikayet ve İhbarlar:** İtfaiye hizmetleriyle ilgili şikayet ve ihbarlara **ivedilikle** geri bildirimde bulunulur.

3.13. Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü

- **Sosyal Yardım Başvuruları:** Sosyal yardım talepleri **titizlikle ve tarafsızlıkla** değerlendirilir, ihtiyaç sahibi vatandaşlara **imkanlar dahilinde en kısa sürede** destek sağlanır.
- **Kültürel Etkinlikler:** Kültürel ve sanatsal etkinlikler **vatandaşların katılımını teşvik edecek şekilde** düzenlenir, duyurular **zamanında** yapılır.
- **Eğitim ve Kurslar:** Halk eğitim kursları ve seminerler **ihtiyaçlar doğrultusunda** planlanır ve duyurulur, kayıt işlemleri **kolay erişilebilir** hale getirilir.
- **Taziye ve Cenaze Hizmetleri:** Taziye ziyaretleri ve cenaze hizmetleri, **saygılı ve hızlı bir şekilde** yerine getirilir, vatandaşların acılarına ortak olunur.
- **Engelli ve Yaşlı Hizmetleri:** Engelli ve yaşlı vatandaşların sosyal hayata katılımlarını destekleyici projeler üretilir, talepleri **öncelikli** olarak değerlendirilir.

3.14. Makina İkmal ve Bakım Onarım Müdürlüğü

- **Araç ve Ekipman Bakımı:** Belediyeye ait tüm araçlar, iş makineleri ve ekipmanların periyodik ve arıza bakımları zamanında ve eksiksiz yapılır, operasyonel sürekliliği sağlanır.
- **Yedek Parça Yönetimi:** Araç ve ekipmanlar için gerekli yedek parça ve sarf malzemesi tedariki etkin bir şekilde yönetilir, stok düzeyleri optimize edilir.
- **Arıza Müdahale Süresi:** Araç ve ekipmanlarda meydana gelen arızalara en kısa sürede ve öncelik sırasına göre müdahale edilir, hizmet kesintileri minimize edilir.
- **Yakıt ve Akaryakıt Temini:** Belediye araçlarının ve ekipmanlarının yakıt ve akaryakıt ihtiyaçları kesintisiz olarak karşılanır, kayıtları düzenli tutulur.
- **Teknik Destek:** Belediye birimlerinin makine ve ekipman kullanımı konusunda teknik destek ve danışmanlık hizmeti sunulur.
- **Verimlilik ve Maliyet Analizi:** Araç ve ekipman parkının verimliliği ve işletme maliyetleri düzenli olarak analiz edilir, iyileştirme önerileri geliştirilir.

3.15. Mali Hizmetler Müdürlüğü

- **Vergi ve Harç Tahsilatı:** Vergi ve harç tahsilat işlemleri kolay ve erişilebilir kanallar (online, vezne vb.) üzerinden yapılır, vatandaşlara doğru bilgi sunulur.
- **Ödeme İşlemleri:** Belediye alacakları ve borçları yasal sürelerle uygun olarak gerçekleştirilir.
- **Bütçe ve Mali Tablolar:** Belediyenin bütçe ve mali tabloları şeffaf bir şekilde yayımlanır, hesap verebilirlik sağlanır.
- **Mali Danışmanlık:** Mali konularda vatandaşların bilgi talepleri doğru ve anlaşılır bir şekilde yanıtlanır.

3.16. Muhtarlıklar Müdürlüğü

- **Muhtarlarla İletişim:** Muhtarların belediye ile olan iletişimleri düzenli ve etkin bir şekilde sağlanır, talepleri ve sorunları hızlıca ilgili birimlere iletilir.
- **Mahalle Sorunlarına Çözüm:** Muhtarlar aracılığıyla iletilen mahalle sorunları ve talepleri titizlikle takip edilir ve çözüm odaklı yaklaşımla sonuçlandırılır.
- **Bilgilendirme ve Koordinasyon:** Belediyenin hizmetleri, projeleri ve duyuruları hakkında muhtarlar zamanında ve eksiksiz bilgilendirilir, mahalle sakinlerine ulaştırılması için koordinasyon sağlanır.
- **Muhtar Toplantıları:** Muhtarlarla düzenli olarak toplantılar yapılarak geri bildirimler alınır, iş birliği ve koordinasyon güçlendirilir.
- **Ortak Projeler:** Mahallelerin ihtiyaçları doğrultusunda muhtarlarla ortak projeler geliştirilir ve uygulanması için destek verilir.

3.17. Özel Kalem Müdürlüğü

- **Başkanlık Makamı Koordinasyonu:** Belediye Başkanı'nın günlük programı, randevuları ve toplantıları **etkin bir şekilde** koordine edilir, zaman yönetimi sağlanır.
- **Resmi Yazışmalar ve Protokol:** Başkanlık makamına gelen ve giden tüm resmi yazışmalar **titizlikle takip edilir**, protokol kurallarına uygun hareket edilir.
- **Halkla İlişkiler ve İletişim:** Vatandaşların Başkanlık makamına iletmek istedikleri talepler, şikayetler ve öneriler **ilgili birimlere yönlendirilir** ve takip edilir, geri bildirim sağlanır.
- **Tören ve Etkinlik Organizasyonları:** Belediyenin ev sahipliği yaptığı veya katıldığı resmi törenler, açılışlar ve özel etkinliklerin **organizasyonu ve koordinasyonu** sağlanır.
- **Bilgi Akışı ve Raporlama:** Başkanlık makamına sunulacak bilgi ve raporların **doğru, eksiksiz ve zamanında** hazırlanması sağlanır, birimler arası bilgi akışı koordine edilir.
- **Gizlilik ve Güvenlik:** Başkanlık makamına ait tüm bilgi ve belgelerin **gizliliği ve güvenliği** en üst düzeyde sağlanır.

3.18. Park ve Bahçeler Müdürlüğü

- **Park ve Yeşil Alan Bakımı:** Kent genelindeki parklar, yeşil alanlar ve çocuk oyun alanları **düzenli olarak** bakıma alınır, temizlik ve güvenliği sağlanır.
- **Ağaçlandırma:** Kentin yeşil dokusunu artırmaya yönelik ağaçlandırma çalışmaları **planlı bir şekilde** yürütülür.
- **Peyzaj Düzenlemeleri:** Yeni park ve yeşil alan projeleri **estetik ve fonksiyonel** özellikler dikkate alınarak hazırlanır, uygulamalar **belirlenen standartlara uygun** yapılır.
- **Şikayet ve Talepler:** Park ve yeşil alanlarla ilgili şikayet ve taleplere **en geç 48 saat içinde** müdahale edilir.

3.19. Plan ve Proje Müdürlüğü

- **Stratejik Planlama:** Belediyenin stratejik planları ve performans programları **katılımcı bir anlayışla** hazırlanır, **düzenli olarak** takip edilir ve raporlanır.
- **Proje Geliştirme:** Kalkınma ajansları, ulusal ve uluslararası fonlar gibi kaynaklardan yararlanmak üzere **yeni projeler** üretilir ve takip edilir.
- **Veri Analizi ve Raporlama:** Belediye hizmetlerine ilişkin veriler **düzenli olarak** toplanır, analiz edilir ve **iyileştirme süreçlerinde** kullanılır.
- **Gelecek Projeksiyonları:** Kentsel gelişim ve değişimlere yönelik **uzun vadeli planlar ve projeksiyonlar** hazırlanır.

3.20. Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü

- **İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı:** İşyeri açma ve çalışma ruhsatı başvuruları **eksiksiz ise en geç 10 iş günü içinde** sonuçlandırılır.
- **Denetimler:** İşyerleri, halk sağlığı ve güvenliği açısından **periyodik olarak** denetlenir, tespit edilen eksiklikler için **makul bir süre** verilir.
- **Şikayetlere Müdahale:** İşyerleri ile ilgili şikayetlere **en geç 24 saat içinde** yerinde müdahale edilir.
- **Bilgilendirme:** İşyeri sahipleri, ruhsatlandırma ve denetim süreçleri hakkında **açık ve anlaşılır** bir şekilde bilgilendirilir.

3.21. Sağlık İşleri Müdürlüğü

- **Halk Sağlığı Denetimleri:** İşyerleri, toplu yaşam alanları ve gıda işletmelerinde **halk sağlığı ve hijyen denetimleri** düzenli olarak yapılır, yasalara uygunluk sağlanır.
- **Vektörle Mücadele:** Sinek, sivrisinek, kemirgen gibi vektörlerle mücadele çalışmaları **periyodik ve bilimsel yöntemlerle** yürütülür, halk sağlığına zararlı canlıların üremesi engellenir.
- **Çevre Sağlığı:** Çevre kirliliği, atık yönetimi ve gürültü kontrolü gibi konularda **halk sağlığını tehdit eden unsurlar** denetlenir ve gerekli önlemler alınır.
- **Sağlık Bilgilendirme ve Eğitim:** Halkın sağlık bilincini artırmaya yönelik **bilgilendirme kampanyaları, seminerler ve eğitimler** düzenlenir.
- **Hasta Nakil Hizmetleri:** İhtiyaç halinde, talep eden vatandaşlara **hasta nakil hizmeti** sunulur, bu hizmetin hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanır.
- **Şikayet ve İhbarlar:** Halk sağlığını ilgilendiren şikayet ve ihbarlara **ivedilikle** müdahale edilir, gerekli incelemeler yapılır ve sonuç hakkında bilgi verilir.

3.22. Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü

- **Kesintisiz Su Temini:** Kente **sağlıklı, yeterli ve kesintisiz içme suyu** temini sağlanır. Su kesintileri durumunda vatandaşlar **zamanında ve doğru bir şekilde** bilgilendirilir, arızalara **en kısa sürede** müdahale edilir.
- **Atık Su ve Kanalizasyon Hizmetleri:** Kentin atık su ve kanalizasyon sistemlerinin **düzenli bakımı ve işletmesi** sağlanır. Kanal tıkanıklığı, koku şikayetleri gibi durumlara **ivedilikle** müdahale edilir.
- **Su Kalitesi Kontrolü:** İçme suyu kalitesi, **yasal standartlara uygun olarak düzenli bir şekilde** laboratuvarlarda test edilir ve sonuçlar şeffaf bir şekilde paylaşılır.
- **Abone İşlemleri:** Su ve kanalizasyon abonelik açma, kapama, devir, fatura itirazı gibi işlemler **hızlı ve kolay erişilebilir** bir şekilde gerçekleştirilir.
- **Kaçak Su ve Atık Su Denetimi:** Su ve atık su sistemlerinde meydana gelebilecek kaçağın önlenmesi ve tespiti için **düzenli denetimler** yapılır.
- **Altyapı Yatırımları:** Su ve kanalizasyon altyapısının ihtiyaçlar doğrultusunda **iyileştirilmesi ve genişletilmesi** için projeler geliştirilir ve uygulanır.

3.23. Teftiş Kurulu Müdürlüğü

- **Denetim ve İnceleme:** Belediye birimlerinin iş ve işlemlerinin **mevzuata, stratejik planlara ve performans hedeflerine uygunluğu** düzenli olarak denetlenir ve incelenir.
- **Şikayetlerin Değerlendirilmesi:** Belediye personeli veya hizmetleriyle ilgili vatandaş şikayetleri **objektif, tarafsız ve hızlı** bir şekilde değerlendirilir, gerekli incelemeler yapılır ve sonuç hakkında **yasal süresi içinde** bilgi verilir.
- **Usulsüzlüklerin Önlenmesi:** Belediyede usulsüzlük ve yolsuzlukların önlenmesi amacıyla **önleyici denetimler** yapılır, tespit edilen durumlar hakkında **gerekli yasal işlemler** başlatılır.
- **Geri Bildirim ve İyileştirme:** Yapılan denetimler ve incelemeler sonucunda elde edilen bulgular ve öneriler, **hizmet kalitesini artırmak ve süreçleri iyileştirmek** amacıyla ilgili birimlere düzenli olarak raporlanır.

- **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** Teftiş süreçleri, **şeffaflık ilkesi** doğrultusunda yürütülür ve raporlama yapılır.

3.24. Temizlik İşleri Müdürlüğü

- **Çöp Toplama:** Evsel atıklar **belirlenen gün ve saatlerde** düzenli olarak toplanır, aksaklıklar **en geç 6 saat içinde** giderilir.
- **Cadde ve Sokak Temizliği:** Kentin ana arterleri, caddeleri ve sokakları **periyodik olarak** temizlenir.
- **Çevre Temizliği Bilinçlendirme:** Vatandaşların çevre temizliği konusunda bilinçlenmesi için **eğitim ve farkındalık çalışmaları** yürütülür.
- **Moloz ve Atık Yönetimi:** İnşaat molozları ve diğer büyük hacimli atıkların **mevzuata uygun bir şekilde** toplanması ve bertarafı sağlanır.
- **Şikayet ve Talepler:** Temizlik ile ilgili şikayet ve taleplere **en geç 12 saat içinde** müdahale edilir.

3.25. Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü

- **Toplu Taşıma:** Belediye bünyesindeki toplu taşıma hizmetlerinin **düzenli, güvenli ve konforlu** bir şekilde sunulması sağlanır.
- **Trafik Düzenlemeleri:** Kent içi trafik akışını rahatlatmaya yönelik **düzenlemeler ve işaretlemeler** periyodik olarak kontrol edilir ve yenilenir.
- **Durak ve Peron Bakımı:** Otobüs durakları ve peronların temizlik ve bakımı **düzenli olarak** yapılır.
- **Şikayet ve Öneriler:** Ulaşım hizmetleriyle ilgili şikayet ve önerilere **en geç 48 saat içinde** geri bildirimde bulunulur.

3.26. Veteriner İşleri Müdürlüğü

- **Sokak Hayvanları:** Sokak hayvanlarının **aşılama, kısırlaştırma ve rehabilitasyon** çalışmaları **düzenli olarak** yürütülür.
- **Hasta Hayvanlara Müdahale:** Yaralı veya hasta sokak hayvanlarına yönelik ihbarlara **en geç 6 saat içinde** müdahale edilir.
- **Hayvan Mezarlığı/Bakımevi:** Hayvan bakımevi ve barınma hizmetleri **hijyenik ve uygun koşullarda** sağlanır.
- **Halk Sağlığı:** Hayvan kaynaklı hastalıkların önlenmesi amacıyla **halk sağlığına yönelik** çalışmalar yürütülür.

3.27. Yazı İşleri Müdürlüğü

- **Evrak Kayıt ve Takibi:** Belediyeye gelen ve giden tüm evrakların **kayıt altına alınması, dağıtımı ve takibi** titizlikle yapılır.
- **Meclis ve Encümen İşlemleri:** Belediye Meclisi ve Encümen toplantılarının **gündemi, kararları ve tutanakları** yasal sürelerle uygun olarak hazırlanır ve duyurulur.
- **Arşiv Yönetimi:** Belediye belgeleri ve kayıtları **güvenli ve düzenli** bir şekilde arşivlenir, talep halinde **makul sürede** erişim sağlanır.
- **Bilgi Edinme:** Bilgi edinme başvuruları **yasal sürelerle uygun olarak ve eksiksiz** bir şekilde yanıtlanır.

3.28. Zabıta Müdürlüğü

- **Denetimler:** İşyerleri, seyyar satıcılar, çevre ve gürültü kirliliği gibi konularda **düzenli ve etkin denetimler** yapılır.
- **Vatandaş Şikayetleri:** Zabıta sorumluluk alanına giren şikayetlere **en geç 24 saat içinde** yerinde müdahale edilir.
- **Halk Sağlığı ve Esenliği:** Halk sağlığı ve esenliğini tehdit eden durumlara karşı **hızlı ve kararlı** bir şekilde önlem alınır.
- **Trafik Düzeni:** Kent içi trafik düzeninin sağlanması ve kaldırım işgalinin önlenmesi için **gereken tedbirler** alınır.
- **Toplantı ve Gösteri Yürüyüşleri:** Toplantı ve gösteri yürüyüşlerinde **güvenlik ve düzen** sağlanır, yasalara uygun hareket edilir.

3.29. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

- **Bilgilendirme ve Duyurular:** Belediyenin çalışmaları, projeleri, etkinlikleri ve duyuruları, basın yayın organları ve dijital kanallar aracılığıyla vatandaşlara zamanında ve doğru bir şekilde ulaştırılır.
- **Basın İlişkileri:** Yerel ve ulusal basın kuruluşları ile şeffaf, yapıcı ve sürekli bir iletişim kurulur.
- **Görsel ve İşitsel İçerik Üretimi:** Belediye hizmetlerini ve faaliyetlerini anlatan görsel ve işitsel içerikler (fotoğraf, video, haber metni) üretilir ve paylaşılır.
- **Sosyal Medya Yönetimi:** Belediyenin sosyal medya hesapları aktif ve etkin bir şekilde yönetilir, vatandaşlardan gelen soru ve geri bildirimlere hızlıca yanıt verilir.
- **Halkla İlişkiler Faaliyetleri:** Vatandaşlarla yüz yüze iletişim kurarak onların talep ve şikayetlerini dinlemek, çözüm süreçlerine dahil etmek ve belediye ile vatandaşlar arasında köprü kurmak için çeşitli etkinlikler ve toplantılar düzenlenir.

4. Denetim ve Geri Bildirim

- Kırıkkale Belediyesi, belirlenen hizmet standartlarına uyumu düzenli olarak **iç denetimlerle** kontrol eder.
- Vatandaş memnuniyetini ölçmek amacıyla **periyodik anketler** yapılır.
- Elde edilen veriler, hizmet kalitesini artırmak ve standartları sürekli iyileştirmek için kullanılır.
- Yönetim, bu standartların uygulanmasından ve denetlenmesinden sorumludur.