ZİLE BELEDİYESİ KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ İZLEĞİ (PROSEDÜRÜ)

ZİLE BELEDİYESİ

Doküman No: KİSİ. 2021.02
Yayın Tarihi: 25.02.2021
Revizyon No: 00

ZİLE BELEDİYESİ KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ İZLEĞİ (PROSEDÜRÜ)

1. AMAÇ

Bu izleğin amacı Zile Belediyesi'nin iletişim stratejilerini belirlemek, bu stratejilerle birlikte, belediye çalışanları, müdürlükler, üst ve tepe yönetim ile Basın Yayın ve Halkla ilişkiler Birimi'nin görevlerini, amaçlarını ve sorumluluklarını, kurum içi ve dışı uygulama yöntemlerini belirlemek ve belgelemektir.

2. KAPSAM

Bu izlek Zile Belediyesi'nin tüm çalışanları, orta düzey yöneticileri, üst ve tepe yönetimlerini kapsar.

3. REFERANSLAR

Yoktur

4. SORUMLULUKLAR

■ Bu izleğin uygulanmasından Basın Yayın ve Halka İlişkiler Birimi ile belediye müdürlükleri sorumludur.

■ Bu izleğin **hazırlanmasından ve / veya güncellenmesinden Basın Yayın ve Halka İlişkiler Birimi** sorumludur.

■ Bu izleğin uygulanmasından başta Basın Yayın ve Halka İlişkiler Birimi olmak üzere, tüm müdürlükler sorumludur. Her müdürlüğün yöneticileri, izlekte yer alan her türlü durum / olay / konuda Basın Yayın ve Halka İlişkiler Birimini ve bağlı olduğu üst makamı bilgilendirmek, görüşüne başvurmakla yükümlüdür.

5. TANIMLAR

5.1. Kurumsal İletişim

Kurumsal iletişim, Zile Belediyesi'nin amaç ve hedeflerine ulaşması, işleyişini sağlaması için gereken hizmet üretim ve yönetim süreci içinde, bir yandan kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında eşgüdümü, bilgi akışını, isteklendirmeyi (motivasyonu), bütünleşmeyi, değerlendirmeyi, eğitimi, karar almayı ve denetimi diğer yandan ise dış hedef kitleyle yani vatandaş ve paydaşlarla etkileşimi sağlayarak kurumun itibarını yönetmek adına bu izlekte belirlenen kurallar içinde gerçekleşen iletişim sürecidir.

5.2. Kurumsal iletişimin işlevleri ve amaçları

■ Kurumsal iletişim, Zile Belediyesi'ndeki çalışanları ve belediyenin birimlerini birbirine bağlayan temel bir alt sistemdir. Böylece, çalışanlar ve birimler hem uyumlu ve hem de eşgüdümlü çalışabilirler.

■ Kurumsal iletişim, kurumda çalışan kişi ve grupların, belediyenin ortak amaçları doğrultusunda gerçekleştirdikleri ileti alışverişidir. Kurumda eylemlerin sürdürülmesi, sorunların çözülmesi ve yaratıcı gücün oluşturulması kurumsal iletişim ile gerçekleşebilir.

■ Kurumsal iletişim, dış dünya ile Zile Belediyesi arasında sağlıklı bir bilgi alışverişi sağlar. Hızla değişen çevre ve uygulama koşulları karşısında belediyenin kendilerini yeni koşullara uyarlamaları, güvene dayalı ilişkiler kurmaları, olumlu imajla birlikte itibarı yönetmeleri kurumsal iletişim ile sağlanır.

■ Kurumsal iletişim, başta Zile Belediyesi tepe yönetimi olmak üzere, belediyedeki diğer yönetim birimlerinin en önemli aracıdır. Kurumda planlama, eşgüdüm, karar verme, güdüleme ve denetimin sağlanabilmesi etkili bir kurumsal iletişimi gerektirir.

■ Kurumsal iletişim, kurumda hiyerarşik basamakların belirlenmesinde ve otoritenin sağlanmasında önemli rol oynar. Gelen ve giden iletiler, belgeler, bilgiler ve dokümanlar kurumsal iletişim kuralları çerçevesinde saklanır, bilgi ve belge arşivleri oluşturulur.

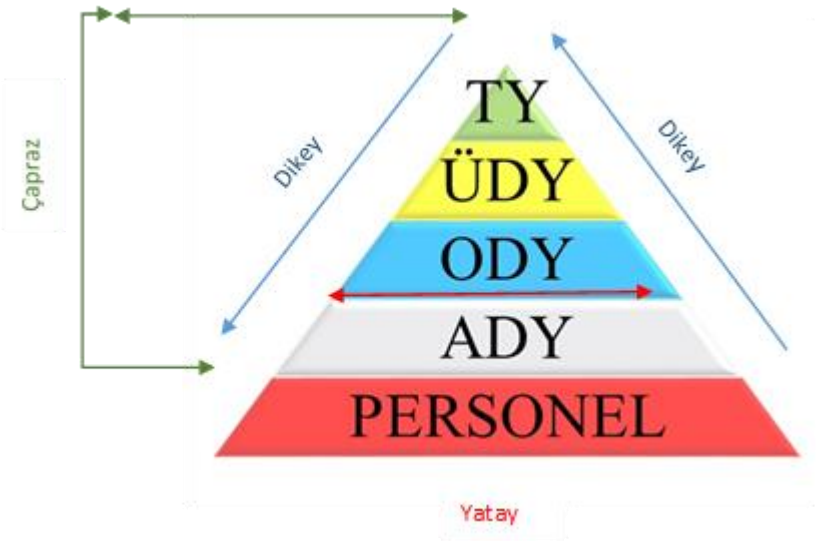
■ Kurumsal iletişim, Zile Belediyesi'ndeki çalışanların oluşturdukları küçük grupların birbirleriyle ve kurumun bütünüyle sağlıklı ilişkiler kurmalarında önemli rol oynar. Kurumun bütünlüğünün ve çalışanların ait olma duygularının geliştirilmesini sağlar.

■ Kurumsal iletişim, içsel olarak belediyede karşılıklı güvenin ve serbest bilgi akışının, dışsal olarak da iyi hizmet ve hedef kitle beklentilerine ilginin kaynağıdır.

5.3. İç İletişim

Kurum içinde görevdaşlığın (*ortak iş yapma isteğinin*) devamlı dinamik kalması ve çalışanların gerek bağlı bulunduğu yönetimle, gerek diğer yönetim birimleriyle, gerekse birbirleriyle ve bu izlekte sıralanan iletişim biçimlerini kullanarak iletişim halinde olmalıdır.

Zile Belediyesi'nde iletişim, biçimsel ya da biçimsel olmayan sistemler ya da iletişim kanalları ile gerçekleşir.



■ Zile Belediyesi'nde biçimsel iletişim akışı; **dikey, yatay, çapraz** yönlerde hareket eder.

■ Zile Belediyesi organizasyon şemasında iletişimin hangi yönde olduğu ve kimin kiminle iletişimde bulunduğu açıkça görülür.

■ **Zile Belediyesinde dikey iletişim;** organizasyon yapısında bilgilerin yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya doğru organizasyon basamaklarını izleyerek akmasıdır. Dikey iletişim **telefonla görüşme ve yüz**

yüze iletişimde esastır. Zile Belediyesi'nde bu anlamda emir ve yönergeler Belediye Başkanı ile başlayıp aşağı akmakta; raporlar, istekler ve bilgi vermelerle ilgili mesajlar ise, aşağıdan yukarı, astlardan üstlere doğru akmaktadır. Yukarıdan; tepe (Başkan) veya üst (Başkan Yardımcısından) **yönetimden aşağıya doğru ve organizasyon basamaklarını izleyerek akan iletişimde telefon ve yüz yüze iletişim türü kullanılsa da, bu iletişimde, aşağıdan (orta düzey yönetici veya çalışanlardan) yukarıya akan iletişimde zorunlu olmadıkça telefonla iletişim kullanılmaz, yazılı iletişim (bilgi notu, rapor)** kullanılır. **(EK-4)**

■ **Zile Belediyesi'nde yatay iletişim;** kişi ve bölümler arasında bilgi ve iş paylaşımıdır. Yatay iletişim, sırasıyla **elektronik posta, SMS, diğer mesajlaşma uygulamaları (Whatsapp, Telegram, Bip gibi), telefon** ve toplantı ile gerçekleşir. En önemli işlevi, birimler ya da bölümler arasında faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamaktadır. **Söz konusu iletişimde** de **zorunlu olmadıkça telefonla iletişim tercih** edilmez:

■ **Zile Belediyesi'nde çapraz iletişim;** fonksiyonel yetki ilişkilerinin sonucu olarak zamandan tasarruf etmek için kullanılır. Başkan, Başkan yarımcısı ya da müdürün örgütün hiyerarşik basamaklarını izlemeden değişik çapraz kademelerdeki kişiler ya da birimlere doğrudan doğruya haberleşmede bulunabilir.

■ Bölümler arası bilgi akışı; elektronik ortamda veya ilgili dokümanlar aracılığıyla manuel olarak sağlanmaktadır.

■ Zile Belediyesi'nde, emir ve yönergelerle ilgili iç iletişimde zorunlu olmadıkça **sözlü iletişimin kullanılmamasına özen gösterilir. Sözlü mesajda, mesajın aşırı yüklü olması iletişimi** zorlaştırır. Aşırı yüklü sözlü iletişim kanalları karmaşıklık yaratır. İletişim çarpıtmalarına neden olur. Sözlü iletişimde mesaj yükü ideal hacimli olmalıdır. Fazla yük durumunda, mesaj karışıklıkları ve çarpıtmaları medyana gelebilir. Sözlü iletişimde orijinal mesajların dizi halinde iletilme sürecinde değiştiklerini ve çarpıtıldıklarını araştırmalar göstermektedir. Aşırı yüklü sözlü mesajlarda, yeni enformasyon mesaja eklenir veya kaybedilir. Olayların yorumu değişir ve yeni yorumlar getirilir. Bu nedenle **Zile Belediyesi'nde emir ve yönergelere ilişkin aşırı yüklü sözlü mesajlar yerine, yazılı mesajların kullanılmasına özen gösterilmelidir.**

■ Zile Belediyesinde yazışmalar; birimler arası yazışmalarda İç Yazışma Formu kullanılır. Belediye dışı yazışmalarda kurumsal kimliğe uygun, başlıklı kâğıt üzerine kurumsal format kullanılır. Dosya, başlıklı kâğıt, zarf, Zile Belediyesinin logosunun bulunduğu ve Belediyeye ait başlıklı kâğıtlar resmi yazılarda kullanılmaktadır. Dış yazışmalar "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" hükümlerince yapılır.

5.4. Dış İletişim

Zile Belediyesi'nin dış paydaşlarla sürekli iletişimidir. Müdürlüklerin dış paydaşlarla iletişimi, genellikle gelen-giden evrak yöntemiyle ve yazılı olarak yapılır.

5.5. Sosyal Medya

İnternet kullanıcılarının birbirleriyle tanışması, iletişime geçmesi, içerik paylaşımında bulunması, tartışma ortamı oluşturması ve ortak ilgi alanlarındaki kişilerin bir araya gelebileceği gruplar oluşturulması amacıyla kurulan internet siteleri, sosyal ağlar olarak tanımlanır ve sosyal medya kapsamında değerlendirilir. **Zile Belediyesi'nin farklı birimlerce kullanılan, farklı sosyal medya hesapları**

bulunmaz. **Zile medyasının tüm paylaşımları açılan ilgili sosyal medya hesaplarından ve tek merkezden yönetilir**. Zile Belediyesi'ne ait sosyal medya hesapları Başkan'ın onayı ve bilgisi dâhilinde Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimince açılır ve aynı birim tarafından yönetilir. (**EK-1** Sosyal Medya Prosedürü)

5.6. Basın İlişkileri

Zile Belediyesi'nin paydaşları nezdinde marka bilinirliğini artırması, kendisini en doğru şekilde ifade etmesi ve bir belediye olarak tüm kalkınma alanlarında yapılan faaliyetlerin zengin içeriğini basın kanalı yoluyla kamuoyuna haberdar etmesini kapsar. Basın ilişkileri Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından ve Başkanın yetkilendirdiği sorumlusu tarafından yapılır

5.7. Tanıtım

Zile Belediyesi'nin birincil hedef kitlesi olan vatandaşlar ve paydaşlara yönelik olarak, yapılan tüm çalışmalarının ve Zile'nin tarihi, kültürel, mirası, doğal güzellikleri ve değerlerinin tanıtım çalışmalarını kapsar.

5.8. Yayınlar

Tanıtım kitapçıkları, yıllık raporlar, dergiler, aylık bültenler, broşürler, cep kılavuzları, el ilanları, posta kartları, posterler, afişler vb. basılı malzemeler, reklam, promosyon malzemeleri, internet medyasını (*örn. sekmeler, künyeler, portallar, e-posta kartları*) kapsar (**EK-2** Basılı Malzemeler Prosedürü).

5.9. Dış Paydaş

Zile Belediyesi'nin hizmetlerinden dolaylı olarak etkilenen, belediyeyi etkileyen kişi ya da gruplardır. Zile Belediyesi'nin dış paydaşları, vatandaşlar, kamu kurum ve kuruluşları, meslek kuruluşları, muhtarlıklar, STK'lar, üniversite, fikir liderleri, basın, Zile iş dünyası, yani genel kamuoyudur.

5.10. İç Paydaş

Zile Belediyesi'nin, hizmetleri ile ilgisi olan, belediyeden doğrudan etkilenen ya da belediyeyi etkileyen gruplardır. Zile Belediyesi'nin iç paydaşları Belediye Meclisi, yönetim ve çalışanlarından oluşur.

5.11. İtibar Yönetimi

Zile Belediyesi ve markasının itibarını daha iyi konuma getirmek için yapılan çalışmaların bütünüdür. Bu çalışmaların amacı, Zile Belediyesi ve markası için belirli bir kimlik konumlandırması yapmaktır.

6. TEMEL TEMSİL PRENSİPLERİ

6.1. Zile Belediyesi'nin başta dış paydaşlar nezdindeki basın ilişkileri, reklam ve ilan çalışmaları, tanıtım faaliyetleri ile tüm iletişim çalışmaları **Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi** tarafından yürütülür. Böylece, paydaşlar ile sürekli ve tek sesli bir iletişim sağlanır.

6.2. Tüm müdürlüklerin başta kriz iletişimi olmak üzere, iletişim süreçleri izleği içinde belirtilen her türlü konu ve başlıkta Basın Yayın ve Halkla İlişkiler ile irtibata geçmeleri, görüşlerini almaları ve durumun her evresinde haberdar etmeleri gerekmektedir.

6.3. Basın Yayın ve Hakla İlişkiler Biriminin görevi, Zile Belediyesi'nin tüm iç ve dış paydaşlarına ve hedef kitlesine doğru, güncel ve faydalı bilgiler sunmak ve belediyenin içinde bulunduğu ortamı anlamasına, öngörmesine ve yönetmesine yardımcı olarak hizmet alanlarındaki dinamik misyonlarına hizmet etmektir.

6.4. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ayrıca, toplumu ve belediye camiasını Zile Belediyesi'ndeki çalışmalar ve etkinlikler hakkında bilgilendirmeyi, Zile Belediyesi'nin çalışanları ve yönetim kademeleri tarafından sunulan katkıların vatandaş-paydaş tarafından anlaşılma ve takdir edilme seviyesini yükseltmeyi, dış etkileri anlayıp bunların üstesinden gelme konusunda belediyeye yardımcı olmayı ve belediye çalışanları ile yönetim kademesine basın ilişkileri konusunda danışmanlık hizmetleri sunmayı amaçlar.

6.5. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi gazeteler, radyo ve televizyon, dergiler, haber ajansları ve internet yayıncıları da dâhil olmak üzere yerel, ulusal ve uluslararası haber medyasıyla yakın ilişki içinde çalışır.

6.6. Zile Belediyesi, yerel, ulusal ve uluslararası basın için güvenli ve itibarlı bir haber kaynağı konumundadır. Bu konumu koruma amacı ile haber değeri taşıyan, nitelikli, doğru ve kanıtlanabilir bilgi içeren duyurular/haber, çalışmaları/röportajlar yapılmasına ve bu kapsamda basın ilişkilerinin yönetilmesine özen gösterilir.

7. UYGULAMA

7.1. Kurumsal İletişim Faaliyetleri

Zile Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin amacı, belediyenin itibarını korumak ve artırmaktır. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi Zile Belediyesi'nin hem dış (*medya, vatandaş, paydaş, muhtarlıklar, kamuoyu vs.*) hem de iç (*çalışanlar, yönetim, belediye meclisi vs.*) ilişkilerini güçlendirmek için stratejik iletişim planı (*belediye çapında iletişim ağı ile birlikte*) hazırlamak ve uygulanmasını denetlemekten sorumludur.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi Belediyenin öne çıkan başarılarını yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde duyurur.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi belediyenin merkezi yönetimi bünyesinde kapsamlı bir iletişim kapasitesi oluşturmanın yanı sıra, her türlü iç ve dış iletişim konusunda bağlı olduğu Belediye Başkan Yardımcısı ile Belediye Başkanına ve diğer yöneticilere rehberlik sağlar. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, belediye genelinde iletişim faaliyetlerinin koordinasyonu ve bu çalışmaların, belediyenin planlama ve geliştirme çalışmalarıyla bütünleşmesi (*entegre edilmesi*) konusunda belediye yönetimi ve çalışanlarla yakın işbirliği içinde çalışır.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi kadrosu Zile Belediyesi'nin bütün çalışanlarına ve yönetimine her zaman yardımcı olmaya ve rehberlik sağlamaya hazırdır.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin sunduğu hizmetlerden bazıları:

•Medya ve halkla ilişkiler (*iletişim sorunları yönetimi, tanıtım çalışmaları, internet sitesi yönetimi, kriz iletişimi, medya takibi ve medyada yer alma / erişim analizi, iletişim danışmanlığı*)

•Etkinlik planlama desteği (*protokol yönetimi ve etkinlik iletişimi*)

•İç İletişim

•Yayım ve basım hizmetleri (*basılı ve dijital kurumsal broşür, rapor, poster ve ilan / reklamların redaksiyonu*)

•Tanıtım ve farkındalık oluşturma

•Kurumsal sosyal sorumluluk iletişimi

•Sosyal medya yönetimi ve takibi

7.2. Halkla İlişkiler Yönetimi

Halkla İlişkiler Yönetimi faaliyetlerinin amacı, Zile Belediyesi'nin iletişim stratejilerine bağlı olarak hedef kitleleri nezdinde yaptığı çalışmaların bilinirliğini artırma yönündeki faaliyetlere destek vermektir.

Bu kapsamda gerçekleştirilecek halka ilişkiler faaliyetlerinde aşağıdaki hedefler gözetilir:

■ Zile Belediyesi'nin görsel, yazılı ve işitsel medya ilişkileri nezdinde, yerel ve ulusal medyada müttefik oluşturmaya yönelik, bilgi odaklı ve proaktif iletişimin kurgulanması, yerel medyanın erişiminden azami ölçüde yararlanılması ve yerel medyada referans olarak konumlandırılması

■ Zile Belediyesi'nin stratejileri doğrultusunda gerçekleştirdiği iletişim faaliyetleri ve medya planlarına uygun olarak, faaliyetlerine yönelik farkındalık yaratılması ve hedef kitleleri nezdindeki memnuniyet ve sadakat algılarının yükseltilmesi

■ Zile Belediyesi'nin "ilk" leri ve "en" lerinin düzenli olarak vurgulanarak kamuoyunda başarılı çalışmalarına ilişkin algısının pekiştirilmesi

■ Zile Belediyesi'nin Tokat'taki diğer ilçe belediyeleri arasında araştırma odaklı, kurumsallaşma çalışmalarını tamamlamış, güçlü ve gelişmeye açık bir belediye olarak konumlandırılması.

7.3. İç İletişim

İç İletişim faaliyetlerinin amacı, çalışan ve kurum nezdinde iletişimin karşılıklı olarak güçlendirilmesi adına çalışmalar yapılması ve bu gücün kamuoyuna yansımalarını sağlayarak, Belediye'nin imajının "çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu" kurumlar içinde yer almasını sağlamaktır.

Bu kapsamda gerçekleştirilecek İç İletişim faaliyetlerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

■ Çalışan bağlılığı ve memnuniyetinin artırılarak kurum kültürünü oluşturacak ilke ve değerlerin benimsenmesinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,

■ Bütün çalışanların zihninde güçlü, benzersiz ve tutarlı bir kurum kültürü yerleştirmek için İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü ile koordineli çalışmalar yapılması,

■ Yönetim kademesiyle görüş birliği içinde İç İletişim programlarının hazırlanması ve uygulamaya destek verilmesi,

■ Çalışanların iletişime açık olmasını, Belediyenin misyon ve hedeflerine sahip çıkmasını sağlayan etkinlikler planlanması ve uygulanmasına destek verilmesi,

■ Kurum içi iletişimi artıracak projeler geliştirilmesi,

■ Kriz durumlarında iç iletişim kanallarının yönetilmesi

7.4. Kurumsal İletişim Araçları

Kullanılacak iletişim aracı, iletişimin hedefi, hedef kitlenin büyüklüğü ve yapısı, içeriğinin karmaşıklığı, zaman kısıtlamaları, hukuki konular vb. faktörler göz önünde bulundurularak Basın yayın ve Halka İlişkiler Birimi tarafından belirlenir.

Aşağıda bütün iletişim araçları verilmemiş olup, yöntemler iletişimi tamamlayıcı niteliktedir. Ancak, hiçbir kurumsal iletişim aracı organizasyonun bütün kademelerindeki günlük bilgi paylaşımı ve iki yönlü iletişiminin yerini alamaz.

7.5. Haber Duyuruları

Yeni haberleri paylaşmak için en yaygın kullanılan araç yazılı haber duyurusudur. Zile Belediyesini ilgilendiren haberler "**Haber Duyurusu / Bülten"** yoluyla medya, vatandaş, paydaş ve "**İç Duyuru**" yoluyla Zile Belediyesi çalışanları ve yönetimiyle paylaşılır.

Zile Belediyesi düzeyindeki haber duyuruları birim, fonksiyon yöneticileri ve diğer ilgili müdürlüklerin katkıları doğrultusunda Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından hazırlanır. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi duyurunun yayımlanması öncesinde iletişim protokolleri çerçevesinde gerekli yönetici onaylarını tamamlar.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, basın açıklamalarını kurum içinde ve dışında aynı anda dağıtır, belediye internet sitesinde ve gerekli görülen hallerde diğer iletişim kanallarında (*sosyal medya, blog v.b.*) yayınlar.

Medya faaliyetlerini destekleme amacıyla **görüntülü haberlere ihtiyaç duyulduğunda, bu tür videoların hazırlanması ve dağıtımı için, video habere konu olan ilgili müdürlüğün ve Belediye Başkan Yardımcısı ve gerekiyorsa Belediye Başkanın** onayının alınması zorunludur.

7.6. Belediye Faaliyetlerinin Medya Kuruluşlarına Duyurulması:

Belediye tarafından yapılan tüm faaliyetler hakkında veya kamuoyuna duyurulması gereken konularda yerel-ulusal, yazılı ve görsel basına, radyolara, sosyal medyaya, internet haber sitelerine düzenli bilgi akışı, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından sağlanır.

Bunun için;

■ Faaliyet öncesi, etkinlik haberleştirilerek basına elektronik posta ve telefon yoluyla duyurularak tüm basın yayın organları etkinliğe davet edilir.

■ Faaliyet olacağı gün, ilgili faaliyetin video kamera ve fotoğraf çekimi yapılır. Konuyla ilgilenen Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi personeli, basın mensuplarına gerekli bilgi akışını en kısa sürede sağlar.

■ Faaliyetin tamamlanmasının ardından fotoğraflı basın bülteni (**EK-3**) formu ile kamera ve fotoğraf çekimi yapan personel tarafından etkinliğin haberi hazırlanarak birimin editörlerinden geçer. İlgili ulusal-yerel basın ve tüm internet yayın organlarına ivedilikle (*elektronik posta ve ftp yoluyla*) ulaştırılarak yayımlanması sağlanır.

■ Belediye Başkanının muhtarlarla yaptığı toplantıya, Belediye Başkanının onayı alınarak, yerel basından temsilciler çağrılır ve yapılan çalışmalar düzenli olarak takip edilir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi bu toplantıların haberlerini ayrıca yaparak, yerel kamuoyunu bilgilendirir.

■ Belediye Başkanının halka açık toplantıları, yaptığı ziyaretler ve meclis toplantıları düzenli olarak takip edilerek haber yapılır.

■ Zile'deki kültür etkinlikleri, Belediyece gerçekleştirilen veya Belediyenin de içinde olduğu projeler düzenli olarak takip edilerek haber yapılır.

■ Basın yayın kuruluşları ile Zile Belediye Başkanının isteği ya da onanıyla ve gerekli görüldüğü zamanlarda, genel ve özel durumlarda bilgi vermek amacı ile basın toplantıları düzenleyerek bilgi paylaşımını sağlar.

■ Ulusal ve yerel gazetelere verilebilecek ilanlar, Belediye Başkanının onayına sunularak ve ilanın şekli belirlenerek ilgili grafiker personeli tarafından Kurumsal Kimlik Kılavuzu dikkate alınarak hazırlanır, gerekli koşullara sahip olduğu Başkanlık makamınca tespit edilen ilan ulusal ve yerel gazetelere gönderilir.

7.7. Soru ve Cevap Belgeleri

Tüm iletişim faaliyetleri için, belediye içinde kullanılmak ve üçüncü taraflarla yapılacak sözlü iletişime temel teşkil etmek üzere hazırlanan, dışarıdan gelebilecek soruları içeren belgelerdir.

Sorular, Zile Belediyesi'nin çıkar ve görüşleri doğrultusunda, açıklamayı hazırlayan bölüm ve Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından yanıtlanır. Bu tür soru-cevaplarda genelde hassas konular ele alınır.

Soru ve cevap belgesi, sadece ilgili konunun bütün ayrıntılarına hâkim olan yönetici ile işbirliği içerisinde hazırlanır. Bu türdeki soru cevap belgelerine nihai onay Belediye Başkanı tarafından verilir.

7.8. Brifing, Röportaj ve Teke Tek Görüşmeler

Bir veya birden çok konuda ayrıntılı bilginin birkaç gazeteci veya ilgili kişilerle paylaşılmasının gerektiği durumlarda röportaj, teke tek görüşme veya toplantı yöntemi tercih edilir.

Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, tepe yönetim (*Başkan*) ile yapılan bütün röportajların içeriğini hazırlar ve röportajlarda hazır bulunur. Tepe yönetimin (*Başkanın*) gerekli görmesi halinde, röportaj konusunun geneli hakkında bilgi sahibi olan yönetici röportajlarda da hazır bulunurlar.

Genel olarak, medya temsilcileri ve ilgili kişilerle yapılacak bütün görüşmelerin titiz bir şekilde hazırlanması gereklidir. Görüşmeyi yapacak kişilerin görüşmeden önce medya eğitimi ve ilgili konuda danışmanlık almış olması ve konuya özel ayrıntılı bir soru-cevap belgesinin hazırlanması gereklidir. Zile Belediyesi'nin iletişim sorumlusu (*Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumlusu ya da İletişim Danışmanı*) da röportaj boyunca görüşme yapılan kişiye eşlik eder. İletişim sorumlusu (*Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumlusu ya da İletişim Danışmanı*), görüşme sırasında sorulan ek sorulara cevap verilmesi ve gerekli bilgilerin sağlanmasına yardımcı olur.

7.9. İletişim ve Çözüm Masası

Vatandaşlar tarafından sözlü olarak veya telefonla gelen talep, şikâyet ve öneriler **"İletişim ve Çözüm Masası"** tarafından Zile Belediyesi İletişim ve Çözüm Masası Sistemi Formu doldurularak bilgisayar ortamında kaydı yapılır, internet üzerinden veya posta yoluyla gelen talep, şikâyet ve öneriler ise yine "İletişim ve Çözüm Masası" tarafından ilgili müdürlüğe yönlendirilir.

İlgili Müdürlük hizmet kalitesi ya da hizmet talep ve şikâyetiyle ilgili konuyu inceler, gerekli işlem yapılır. Yapılan işlem veya cevap vatandaşa sunulmak üzere İletişim ve Çözüm Masası Takip Sistemine kaydı yine bilgisayar ortamında yapılır. İletişim ve Çözüm Masası personelleri cevapları inceledikten sonra vatandaşa telefon, SMS, elektronik posta ya da İletişim ve Çözüm Masası Takip Sistemi yolu ile iletir. Şikâyet konusu incelenip kurum tarafından vatandaşa bilgi verilir.

İletişim ve Çözüm Masası Takip Sistemi yolu (*elektronik posta İletişim*) ve ya da telefon yoluyla gelen istek ve şikâyetler de, bilgisayara kaydedilerek ilgili birimlere iletilir ve telefon, SMS, mail yoluyla vatandaşa geri bilgilendirme yapılır.

Vatandaşlar tarafından belediyemize verilen tüm talep ve şikâyetlerin, günlük kaydı tutularak isteğe göre ilgili birim veya şikâyetin türüne göre sınıflandırılarak aylık faaliyet raporlarıyla Belediye Başkanı'na, Başkan Yardımcılarına ve Birim Müdürlerine sunulur.

Telefon yolu ile gelen istek ve şikâyetler **İletişim ve Çözüm Masası** görevlisi tarafından bilgisayarda kayıt altına alınarak, bilgisayara kaydı yapılır. Yapılan kayıt sonrası ilgili form, İletişim ve Çözüm Masası Takip Sistemi kayıt altına alınarak arşivlenir. Ancak ilgili formda belirtilen talep veya şikâyet sonuçlandırılmamışsa, İletişim ve Çözüm Masası personeli tarafından evrak sonuçlandırılıncaya kadar bekletilip ilgi birimlerle irtibata geçilerek talep sonuçlandırılması sağlanır. Sonuçlanan talep ve şikâyet sayısı (6 aylık ve yıllık olarak) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine sunulur.

7.10. Bilgi Edinme Birimi Faaliyetleri:

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminde kurulan İletişim ve Çözüm Masası gerçek ve tüzel kişilerin Bilgi Edinme başvurularını cevaplandırır.

Gerçek kişiler tarafından yapılacak başvurular; ilgilinin adı soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası ve adresini içeren dilekçeyle yapılır. Tüzel kişi başvuruları ise; tüzel kişinin unvanı, adresi ve yetkili kişinin imzasını içeren dilekçeyle yapılır.

Dilekçeler Yazı İşleri Müdürlüğü'nden kayda alınarak İletişim ve Çözüm Masasına gelmektedir. Talebin yasal süre olan (7) iş günü içerisinde sonuçlanması, sonuçlanan dilekçelerin yine Yazı İşleri Müdürlüğü aracılığı ile ilgiliye gönderilmesi gerekmektedir.

Bilgi Edinme başvuruları elektronik ortamda da yapılabilmektedir. Bunun da yasal cevap süresi yine (7) iş günüdür.

Zile Belediyesi'nin **resmi internet sitesi üzerinde yer alan Bilgi Edinme Başvuru Formunun** doldurulması ile süreç başlamış olur. Talep ve şikâyet**, İletişim ve Çözüm Masası** personeli tarafından alınarak ilgili birime gönderilir ve takibi yine bilgisayar ortamında yapılır. Talep ve şikâyet, ilgili birim yöneticisi tarafından incelenir, gerekli işlemler yapılır. Yapılan işlemlerin cevabı vatandaşa sunulmak üzere İletişim ve Çözüm Masasına Takip Sistemi'nden iletilir. İletişim ve Çözüm Masası personeli ilgili cevabı inceler ve vatandaşa elektronik posta ile gönderir.

7.11. BİMER

20.01.2006 tarih ve 2006/3 sayılı Başbakanlık genelgesi ile oluşturulan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) doğrudan Başbakanlık düzenlemesi kapsamında vatandaşların talep ve şikâyetlerini ALO 150 ve www.bimer.gov.tr kanalı aracılığı ile toplar.

Talep ve şikâyetin bulunduğu il, ilçe ve niteliğine göre ilgili kurum veya kuruluşlara sevk eder.

Belediyemizi ilgilendiren talep ve şikâyetler Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından ilgili müdürlüğe gönderilir. İlgili talep ve şikâyete geri dönüş süresi yedi (7) iş günüdür.

Talep ve şikâyetler ile ilgili gerekli işlemler Belediyemiz Müdürlükleri tarafından yapılır, yapılan işlemler sonucu Vatandaşa ve Başbakanlığa sonuç ile ilgili BİMER sistemi üzerinden geri dönüş yapılır.

7.12. CİMER

2015 yılında Cumhurbaşkanlığı tarafından kurulan CİMER (*Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi*) de BİMER gibi vatandaşların sorun, öneri, istek, şikâyet ve dileklerini iletebilmesi adına hazırlanmış bir sistemdir.

https://www.cimer.gov.tr/ adresinden vatandaşlar bilgilerini girerek başvuru yapar, doğrudan Cumhurbaşkanlığına ulaşan talep veya şikâyet; bulunduğu il, ilçe ve niteliğine göre ilgili kurum veya kuruluşlara sevk edilir.

Zile Belediyesini ilgilendiren talep ve şikâyetler Cumhurbaşkanlığı tarafından Belediyenin CİMER birimine iletilir. Belediye CİMER birimi sorumlusunun bilgisayarında kurulu olan CİMER kullanıcı modülüne düşer, (*Bu aşamadan sonra ilgili talep ve şikâyete geri dönüş süresi (15) iş günüdür.*) CİMER kullanıcısı talep ve şikâyeti konusu gereği Belediyenin hangi Müdürlüğünün yetki ve sorumluluk alanındaysa o Müdürlüğe

yönlendirir. Talep ve şikâyetler ile ilgili gerekli işlemler Belediye Müdürlükleri tarafından yapılır, yapılan işlemler sonucu vatandaşa ve Başbakanlığa sonuç ile ilgili CİMER sistemi üzerinden geri dönüş yapılır.

7.13. Basılı Malzeme ve Yayınlar

Büyük hedef gruplarına yönelik, karmaşık yapılı içeriğe sahip ve uzun süreli iletişim faaliyetleri için hazırlanan kurumsal broşür, gazete, dergi, CD, video ve internet sitesi vb. yayınlardır.

Mevcut kurumsal iletişim araçları dışındaki araçlar kullanılarak Zile Belediyesi veya Zile Belediyesi bünyesindeki yenilikleri anlatan metinler yayımlanmadan önce Belediye Başkanı (*varsa kurumsal İletişim Danışmanı*) tarafından onaylanır. Zile Belediyesi'ne ilişkin tüm yayınların Zile Belediyesi **kurumsal kimlik** esaslarına ve bu izlek ekindeki Basılı Malzemeler Prosedürüne uygun olması zorunludur. Yayınların Zile Belediyesi kurumsal kimlik esaslarına uygunluğundan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumludur. (**EK-2** Basılı Malzemeler Prosedürü)

7.14. Web Uygulamaları, Web Tasarım Çalışmaları, Web Uygulamaları Geliştirme

■ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi Web uygulama sürecinde rapor hazırlayarak site detaylarını belirlemek ve alt yapının türünü belirlemekle görevlidir. (wordpress, asp. net vb.)

■ Web sitesine eklenecek materyalleri ilgili birimlerden temin edip, düzenlemek, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin sorumluluğundadır.

■ Karar verilen altyapı doğrultusunda dinamik olarak yapılması ön görülen modüllerin yazılım birimi tarafından alt yapısı hazırlandıktan sonra, internet sitesinde devreye alma konusunda Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumludur.

■ Zile Belediyesinin kurumsal kimliğine uygun olarak site tasarımı yapmak, menü başlıkları ve alt menü başlıkları oluşturularak sayfa yönlendirmelerini yapmak, sayfa içerisinde görsel düzenlemeler yaparak içerik girişlerini yapmak, uygun olan görsel eklentilerle desteklemek. (jquery, flash, vb.) ve Zile Belediyesi'nin Web Sitesinin Güncellenmesini yapmak Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin sorumluluğundadır.

■ Zile Belediyesi web sitesinde önceden alt yapısı hazırlanan içeriklerin girişlerini ve müdürlüklerle ilgili düzenlemeleri, yönetimle işbirliği içerisinde (*Haber, Etkinlik, Meclis kararı, Meclis gündemi, Basın yansımaları, Görüntülü haberler, İmar planları, İmar uygulamaları, vb.*)Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi yapar. Mevcut kategori içerisinde yer almayan, yeni eklenmesi istenilen statik sayfa içeriği için, yeni sayfa oluşturularak sayfa içi görsel düzenlemeleri yapmak, içerik girişini yaparak uygun olan görsel eklentilerle düzenlemek, (*jquery, flash vb.*) menü içerisinde gerekli sayfa yönlendirmelerini yapmak, Zile Belediyesi Basın Yayın ve Hakla İlişkiler Biriminin görevidir.

■ Belediye sitesinde kullanılacak görsel materyalleri temin etmek, üretmek ve kurumsal kimliğe uyumlu olarak sitede kullanmak, yazılım birimi tarafından alt yapısı hazırlanan kurumsal e-belediyecilik uygulamalarının, alt uygulamalar ve dinamik modülleri internet sitesinde devreye almak, internet sitesinde yayınlanan haber, duyuru, etkinlik vb. içerikleri kurumsal bilgi ekranlarında yayına almak, Basın Yayın ve Hakla İlişkiler Biriminin görevidir.

7.15. Anketler Hazırlanması

■ Vatandaş Memnuniyetini Ölçme Anketi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından yapılır veya ihtiyaç duyulması halinde hizmet alımı şeklinde gerçekleştirilir.

■ Yapılan anket sonucunda elde edilen veriler, İstatistiki yöntemler kullanılarak değerlendirilir ve raporlanır.

7.16. İletişim (Duyuru) Panoları

Zile Belediyesi ile ilgili etkinlikler, fuarlar, spor müsabakaları, özel gün ve geceler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan belediye çalışanlarına duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler **iletişim (duyuru) panosuna** asılarak duyurulabilir. İletişim (duyuru) panosuna asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Başkanlık makamının onayı ile asılabilir. İlan panosunun kontrolü Basın Yayın ve Halka İlişkiler Birimi tarafından yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Başkanlık Makamına bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür.

7.17. Kısa Mesaj Servisi (SMS) ve Mesajlaşma Grupları

Zile Belediyesi iç ve dış paydaşları (vatandaş, paydaş ve çalışanlar **SMS** Bilgilendirme Sistemi ile bilgilendirebilir. Zile Belediyesi, gerek iç gerekse dış paydaşlarla mesajlaşmak için WhatsApp, Telegram, Bip gibi mesajlaşma grupları oluşturabilir. Bu tarz sosyal mecralardan bilgi belge paylaşımında bilgilerin gizli tutulması esastır ve kişilerin kendi sorumluluğundadır. Bu tür bilgilendirmeler KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) kapsamında yapılır.

7.18. Kurumsal Blog

Zile Belediyesi kurumsal blogu çalışanlarla içsel, kamu ile dışsal iletişim için kullanılabilmektedir. Zile Belediyesi Blogu okuyucularının içerikleri okuyabilmesi ve yeni içerik ekleyebilmesi, sohbet ortamını oluşturabilmesi, yorumlarda bulunabilmesi ve diğer bloglara ve web sitelerine yönlendirilebilen iletişim mecrasıdır.

Zile Belediyesi kurumsal blogu, belediye hakkında konuşulanların duyulacağı ve gerektiğinde doğru bilgi ile konuşulanlara müdahale edebileceği bir araç niteliğindedir. Belediyeyi ilgilendiren bir sohbeti, güncel ve doğru bilgiler vererek etkilemek, kuruma insani bir yön katmak, tarama motorlarında yüksek sonuçlar getirmek böylece belediyenin marka bilinirliğini ve güvenirliliğini artırmak ve belediye-vatandaş-paydaş ilişkilerini geliştirmek, öneri, şikâyet ve geribildirimleri hızlı biçimde almak için kullanılacaktır.

Zile Belediyesi bloğunun yönetimi ve takibi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından yapılacaktır. Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, hazırlanan bloğun sadece çevrim içi ortamda boy göstermesini değil, internet trafiğini yönetmede, belediyenin vizyonunu çalışanlara ve paydaşlara iletebilmekte ve belediye hizmetlerinin vatandaş tarafından nasıl görüldüğüne ilişkin önemli bir bilgi tabanı sağlayabilmektedir.

7.19. İç İletişim Araçları

Zile Belediyesi'nin çalışanlarıyla paylaşımını gerektiren tüm iletişim faaliyetleri, farklı iletişim araçları vasıtasıyla gerçekleştirilebilir. Bu kapsamda faydalanılabilecek olan araçlar önem sırasına göre aşağıda verilmiştir

•E-Posta Bildirimleri

•Kurum İçi Bültenler

•Poster

•Dönkart

•Belediye İletişim (duyuru) panosu

•Paylaşım ağı

8. İLETİŞİM İLKELERİ

Zile Belediyesi'nin temel iletişim değerleri açıklık, güven, dürüstlük, saygı, şeffaflık ve sürekli gelişimdir. Belediyenin değerleri ışığında belirlenen iletişim ilkeleri bu madde kapsamındadır.

8.1. Gerçeklere Dayalı Bilgi

Sağlanan bilgilerin gerçeklere dayanması çok önemlidir. Zile Belediyesi'nin en önemli önceliği, güven ve etik davranışların egemen olduğu bir ortam yaratmak ve sürdürmektir. Yanıltıcı ve yanlış mesajlardan, gerçekçi olmayan vaatlerden ve yanlış beklentiler yaratmaktan her zaman kaçınır. Belediyenin söyledikleri ile yaptıkları ve yapmayı planladıkları arasında hiçbir fark olmamalıdır.

8.2. Ses Birliği

Zile Belediyesi kurum içinde ve dışında pek çok paydaşı ile temas halindedir. Kurumdaki görevi fark etmeksizin, herhangi bir çalışanının verdiği bir beyan kurum adına yapılmış resmi bir beyan gibi kabul edilebilir.

Farklı hedef kitlelerine göre beyanların tarzı ve tonu değişebilir olmakla beraber, içeriği mutlaka aynı olmalıdır. Bu nedenle, bütün mesajların belediyenin duruşuna uygun olması ve belediyeyle temas halindeki belirli hedef kitlelerin Zile Belediyesi'nin ilgili iletişim birimine (*Basın Yayın ve Halkla İlişkiler*) yönlendirilmesi hayati öneme sahiptir. Buna göre, **tüm medya temsilcileri Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimine, resmi kurum ve STK temsilcileri de bu birimin bağlı olduğu Başkan Yardımcısına yönlendirilmelidir.**

Medyadan gelen taleplere Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi'ndeki, eğitimli ve profesyonel çalışanlar tarafından ya da varsa İletişim Danışmanı tarafından yanıt verilmelidir.

Bu sorulara telefonda değil daima yazılı olarak yanıt verilmesi gereklidir.

8.3. Eşit Yaklaşım

Bütün paydaşlarımızın Zile Belediyesi ile ilgili olarak aynı anda bilgilendirilmeleri önem taşımaktadır. Bu, hem çalışanların bağlılığını ve güvenini yüksek tutmak açısından hem de belediyenin verdiği bilgilere göre karar alan veya belediyenin kamuoyundaki algısını şekillendiren belediye dışındaki kişilerin beklentisi açısından çok önemlidir. Sağlanan bilgiler tutarlı olmalı, tercihen bütün paydaşlarla aynı zamanda paylaşılmalı ve yasal açıdan mümkün olduğunda çalışanlar, haberleri üçüncü kişiler yerine doğrudan belediye vasıtasıyla öğrenmelidir. Yasal düzenlemelerden dolayı istisnalar söz konusu olabilir. Bilgilerin önce belirli bir hedef grupla paylaşılması gerektiği durumlarda, söz konusu açıklama yapıldıktan sonra diğer paydaş gruplarımıza da en kısa sürede genel bir bilgilendirme gönderilmelidir. Bilgileri önceden edinen kişiler söz konusu bilgilerin gizli tutulması gerektiğini ve kamuoyu ile paylaşılıncaya kadar kullanılmaması gerektiğini bilmelidir.

8.4. Pozisyonumuzu Korumak

Zile Belediyesi **dışındaki kişilerin kurumla ilgili algıları her zaman kurum içindeki algı ile örtüşmeyebilir.** Belediyemizin kimi zaman art niyetli (*düşmanca*) eleştirilere maruz kalması beklenebilecek bir durum olmakla birlikte, bu tür durumlar doğru ve etkin cevabı vermeyi ve belediyenin duruşunu sergilemeyi gerektirir. Belediye faaliyetlerini veya itibarını etkileyen durumlarda, görüşlerimizi paylaşmak için bütün uygun araçlar kullanılır. Bu, özellikle medya ilişkileri alanlarında hayati öneme sahiptir. Amacımız, ilgili çevrelere gerçeklere dayalı bilgilerle cevap vermek ve belirli bir amaç uğruna görüş veya art niyetli eleştiri ortaya atan grupların nezdinde sağlam durabilmektir.

8.5. Ayrıcalıklar ve Dürüstlük

Zile Belediyesi sıcak gelişmeler çerçevesinde yazılı, görsel ve işitsel tüm haber kanallarına, aşağıda ele alınan özel koşullar haricinde, eşit davranmalıdır. Zile Belediyesi, medyadan kendisine dürüstlükle yaklaşmasını beklediği gibi, medya da Zile Belediyesi'nin kendisine dürüstlükle yaklaşmasını beklemektedir. **Zile Belediyesi'nin belirli bir haber hakkında bir haber kanalına ayrıcalık tanıması** avantajlı olabilirse de, uzun vadede böyle bir uygulama Zile Belediyesi açısından zararlı bir durum oluşturur. Zira bu durum, diğer haber kanallarının belediye ile olan ilişkilerinde güven sorunu yaratabilir. **Zile Belediyesi'nin bütün birimleri yarar sağlama uğruna taraf tutmaktan kaçınmalıdır**. Bu ilkenin bir birim tarafından ihlali tüm belediye üzerinde negatif etki yaratabilir.

■ Şayet bir haber kanalı Zile Belediyesi ile ilgili bir haberi tek başına izliyorsa, söz konusu haber kanalına verilen bilgilerin rakip kanallarla paylaşılmaması gerekir. Başka bir deyişle, bir haber kanalının kendi yarattığı ayrıcalığın Zile Belediyesi tarafından ihlal edilmemesi gerekir.

■ Belirli bir haber kanalının özel ilgi gösterdiği bir haberle ilgili olarak söz konusu haber kanalı ile birlikte çalışılması uygundur. Böylesi bir haberin rakip kanallar tarafından "sıcak gelişme" olarak addedilecek türden bir haber değil, daha ziyade genel eğilime uygun bir haber olması gerekmektedir.

■ Duyuruların gönderileceği veya iletişim kurulacak yazılı, görsel ve işitsel haber kanalları seçilirken alınan kararlar, Basın yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin söz konusu kanal veya gazetecinin söz konusu bilgiyle ilgilenip ilgilenmeyeceği hususundaki kanaatine dayandırılmalıdır. Bu kararın alınmasında söz

konusu kanal / gazeteci ile yaşanan geçmiş deneyimler ve bu tür duyuru veya bilgilere yönelik geçmişte yapılmış talepler de yardımcı olmalıdır.

8.6. Mahremiyet

Zile Belediyesi, meclis üyeleri, yöneticiler ve tüm çalışanlarının özel hayatının gizliliğine saygı gösterir ve mahremiyeti ve gizliliği etkileyen tüm yerel kural ve devlet ilkeleri ile hükümlerine uyar. Mahremiyete ilişkin politikalar aşağıdaki gibidir:

■ Zile Belediyesi dışına çıkarılmayacak bilgiler arasında ırk, din, ulusal veya etnik köken, siyasi bağlılık, cinsiyet, yaş veya engellilik durumuna dayalı olarak bireyler açısından seçici bir şekilde avantaj veya dezavantaj yaratacak her türlü veri yer alır.

■ Zile Belediyesi bir başkasının güvenliğini veya mahremiyetini tehlikeye atan ya da belediyeye ait gizli bilgileri ifşa eden davranışları yasaklar.

■ Meclis Üyeleri, müdürler ve üst yönetim: İfşa edilebilen bilgiler arasında isim ve soyadı, esas eğitim dalı, görevi, unvanı, okuduğu son eğitim kurumu gibi bilgiler yer alır.

■ Çalışanlar: Zile Belediyesi, gizli veya imtiyazlı bilgilere izinsiz erişim elde etmek amacıyla, bilgisayarda bir başka kişinin oturum açma veya bilgisayar erişim şifresinin kullanımını ya da bilgisayarda bir başka kişinin oturum açma şifresinin kullanımını uygun yetkilendirme olmaksızın başkasına sunulmasını yasaklar.

8.7. Menfaat Çatışmaları

Zile Belediyesi çalışanları, görevlerini veya görevleri gereği elde ettikleri bilgileri Belediyenin menfaatleri ile kişinin menfaatleri arasında bir çatışma doğuracak biçimde kullanmamalıdır.

9. POLİTİKALAR

9.1. Zile Belediyesi tepe yönetimi temel prensipleri kapsamında iletişim standartlarını belirlemek üzere aşağıdaki maddeleri içeren politikalar tasarlamıştır.

Bu politikalar tüm belediye çalışanlarının kendi iletişim çalışmalarını üretme becerisini kısıtlama niyeti taşımamaktadır. Belediye tepe yönetiminin (*ve Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin*), belediye içindeki ve dışındaki hedef kitlelerine yönelik stratejiler geliştirme ve uygulanmasına yardımcı olma amacıyla çalışanları ve iletişim danışmanı vardır; bu çalışanlar ve iletişim danışmanı belirtilen politikalara uyacak iletişim faaliyetleri hakkında tavsiyelerde bulunabilir. Tüm müdürlükler, bu hizmetleri kullanmaya teşvik edilir. Müdürlükler işbu politikanın kapsamına giren materyalleri kendileri üretmeyi tercih edecek olduğunda, söz konusu materyalin dağıtıma sunulabilmesi için öncelikle Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi'nden, daha sonra da tepe yönetimden (*Başkandan*) uygun alanda nihai onay alınması gerekmektedir. Herhangi bir sıkıntı yaşanmasını önlemek için tüm müdürlükler, iletişim çalışmalarını planlarken Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi'ne danışmaya teşvik edilir.

Aşağıda yer alan politikalar listelenen konularda Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi konumunu ve sorumluluklarını belirtmek için hazırlanmıştır.

•Medya ile İlişkiler
• Ödüller
•Belediye Faaliyetleri Tanıtımı
•Etkinlik Haberleri
•Vatandaşlarla ve Paydaşlarla İlişkiler
•Sosyal Medya
•Reklam
•Yayıncılık Hizmetleri
•Vefat Haberleri ve Anma Yazıları

9.2. Medya ile İlişkiler

İşbu politikanın amacı, medya ile Zile Belediyesi adına iletişimde bulunacak kişilerin belirlenmesinin yanı sıra, gazetecilere röportajlar vererek medyada Belediyenin tanıtılmasında oynayabileceği rol hakkında daha kapsamlı açıklamalarda bulunmaktır.

Zile Belediyesi'nin medya ile iletişimi, belediye ile toplum arasında bir irtibat noktası olarak hizmet sunan ve geniş bir yelpazede editoryal, pazarlama, yayıncılık ve diğer halkla ilişkiler fonksiyonlarından sorumlu olan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından yönetilir.

Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, Belediye Başkanının habere konu edilen meseleler hakkında görüşlerini sunacak olan medya için birincil irtibat noktası olarak hizmet verir. **Belediyenin resmi sözcüsü Belediye Başkanıdır**. Medyaya verilecek görüşlere ilişkin koşullar aşağıdaki gibidir:

■ Zile Belediyesi'nin yanı sıra, belirli konularda Belediye camiasının başka bir üyesinin daha uygun bir sözcü olması halinde, Başkan duruma göre medya ile konuşmak üzere başka bir personeli atar.

■ Belediye Başkanı dışında, üst yönetim, müdür ya da çalışanların haber medyasına görüş sunmaları teşvik edilmez. Belediye Başkanı dışındaki bir belediye yetkilisinin haber medyasına görüş sunması ancak Belediye Başkanının onayına bağlıdır. Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi her zaman, medya ile Zile Belediyesi arasında bir irtibat noktası olarak görev yapma fırsatını yaratır.

■ Medya tarafından kendisiyle irtibat kurulan Zile Belediyesi mensupları, soruların Zile Belediyesi meseleleri ile ilgili olması halinde, röportaj yapmayı veya bilgi sunmayı kabul etmeden önce her zaman Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimine ve Belediye Başkanına danışmalıdır.

9.3. Zile Belediyesi Medya Sözcüsü

Zile Belediyesi'nin tek medya sözcüsü; Belediye Başkanı'dır. Belediye Başkanı bu yetkisini konuyla ilgisi, bilgisi ve birikimi olan üst düzey ya da orta düzey yöneticiye, açıklama yapılacak konuyla bağlantılı olmak üzere devredebilir.

9.4. Bağışlar ve Ödüller

Zile Belediyesi kurumlardan (*hibe veya destek*), ve/veya bağış sahiplerinden aldığı maddi destek ve/veya ödüllerin halka duyurulması, hem bağış sahiplerinin cömertliğine teşekkür edilmesine hem de toplumun dikkatinin kurumların/bağış sahiplerinin desteklenmeye değer gördüğü insanlara, programlara, tesislere ve etkinliklere çekilmesine yardımcı olan bir araç olarak önem taşır. Zile Belediyesi İletişim Politikası,

belediyenin kaynak geliştirme çabalarını, gazetecilik uygulamaları ve sağlam habercilik kararlarına uygun ve mümkün olan en kapsamlı şekilde desteklemektir.

Kaynak geliştirme faaliyetlerine destek oluşturan etkili bir iletişim çalışması şu dört unsur üzerine inşa edilir:

1. Belediyenin ihtiyaçları ve bağış/hibe sahibinin istekleri
2. Belediye kaynaklı yayınlar
3. İnternet siteleri, sosyal medya ve haber bültenleri aracılığıyla bilgi yayma
4. Dış haber medyası standartları ve uygulamaları.

Başarılı ödül/bağış duyuruları, önemli bir belediye faaliyetini halka duyurur ve bir yandan hem bağış veya hibe sahibinin tanınma (görünülürlük) arzusunu yerine getirip hem de haber yaratırken, diğer yandan kilit hedef kitle ile doğrudan iletişim kurar.

Belediyenin kaynak geliştirme hedeflerini desteklemek amacıyla, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi bağışlar ve hibeler hakkındaki basın duyurularını aşağıda belirtilen politikalar uyarınca yazar veya düzenler, Belediye Başkanından onay alır ve dağıtır.

Bağışlar ve ödüllere ilişkin politikalar aşağıdaki gibidir:

■ Bir hibe, bağış veya ödül ile ilgili iç veya dış iletişim yapılmadan önce, söz konusu unsurun resmen bir hibe/bağış/ödül veya olarak tanınması ve Belediye kayıtlarına usulünce geçirilmesi gerekmektedir.

■ Bir hibenin, bağışın veya ödülün kamusal ilanının Belediye yönetimi ve bağış veya hibe sahibi kurum tarafından prensip olarak onaylanması gerekmektedir. Yukarıda belirtilenlerin onayı olmadan hiçbir duyuru gerçekleştirilmez.

■ Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi medya kuruluşları tarafından haber değeri taşır addedilebilecek her türlü hibe, bağış veya ödülü ilan eden bir haber duyurusu hazırlanmasını ve dağıtılmasını değerlendirir. Bunun kapsam ve zamanlaması Başkan tarafından belirlenir.

■ Duyurular genellikle Başkan tarafından yapılır. Başkan uygun bulduğu hallerde, başkan yardımcılarından duyuruyu gerçekleştirmelerini isteyebilir.

■ Bir bağış veya hibeyi ilan eden haber duyurusunun söz konusu para miktarını içermesi gerekir. Bağış sahibi, adının açıklanmamasını tercih etse dahi yüksek meblağlı bir bağış haber değeri taşıyabilir. Oysa meblağı belirtilmemiş hiçbir hediye, bağış sahibi her kim olursa olsun, haber değeri taşımaz. Bu temel olguyu içermeyen bir haber duyurusu hem kurumun hem de bağış sahibinin güvenilirliğine zarar verir.

9.5. Toplumsal Faaliyetler

Zile Belediyesi'nin topluma fayda ve destek sağlamak amacıyla tasarlanmış toplumsal projelere iştiraki veya geliştirdiği bu tür projelerin halka duyurulması, Belediye ile şehir/ülke arasında olumlu, kazan kazan esasına göre bir ilişki kurulması açısından temel nitelik taşır. Bu tür duyuruların dağıtımı aşağıda belirtilen esaslara uygun biçimde iç ve dış hedef kitlelere yönelik olarak gerçekleştirilir.

Toplumsal faaliyetlere ilişkin politikalar aşağıdaki gibidir:

■ Zile Belediyesi tarafınca üstlenilen toplumsal bir program, proje veya etkinliğin tanıtılması veya halka duyurulması prensip olarak, Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ile istişare halinde yapılmalı, Belediye Başkanı tarafından onaylanmalıdır.

■ Proje veya etkinlik hakkında bir haber duyurusu hazırlama kararı, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler birimi tarafından alınır, Belediye Başkanının onayı ile uygulamaya konulur.

■ Bu tür haber çalışmalarının odağında yer alan kişilerin mahremiyeti de dikkate alınır. Söz konusu kişiler isimlerinin gizli kalmasını isterlerse, bu kişilerin iştirakleri daha iyi bir haber oluşturacak veya Zile Belediyesi'nin toplum içerisindeki rolünü daha olumlu gösterecek olsa dahi isimleri açıklanmaz.

9.10 Etkinlik Haberleri

Zile Belediyesi tarafından toplumsal fayda ve destek sağlamak amacıyla çeşitli sosyal etkinlikler ve projeler tasarlanır. Bu tip sosyal etkinlik ve projeler, Belediyenin şehir ve ülke ile ortak ilişkilerinin olumlu bir şekilde sürdürülebilmesi için önem teşkil eder. Bahsi geçen etkinlik ve projenin ilgili iç ve dış hedef kitlelere duyurulması konusunda belirlenmiş olan politikalara aşağıda yer verilmiştir:

■ Zile Belediyesi tarafından hayata geçirilen sosyal program, proje ve etkinliklerin halka duyurusunun yapılması kararı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından bir öneri olarak Başkanlık Makamına sunulur, Başkanın onayı ile uygulamaya alınır.

■ Proje ve aktiviteler hakkındaki duyuru haberlerine ilişkin kararlar, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından, bir öneri olarak Başkanlık Makamına sunulur, Başkanın onayı ile uygulamaya alınır.

■ Haber duyuruları kapsamındaki kişilerin gizlilik hakları her daim gözetilmelidir. Bu kapsamda isimlerinin gizli kalmasını talep eden bireylerin etkinliğe katılımları (*belirtilen isimlerin açıklanması, Zile Belediyesi için olumlu haber değeri taşısa ve Belediyenin toplumsal duruşunu destekleyecek nitelikte olsa dahi)* gizli tutulmalıdır.

■ Zile Belediyesi gerçekleştirilecek herhangi bir etkinliğe konuşmacı olarak çağrılan kurum ve kişilere, basın katılımına ilişkin bilginin etkinlik sahibi birim ya da müdürlük tarafından verilmesi zorunludur.

9.11. Tedarikçilerle İlişkiler

Zile Belediyesi kendisine mal ve hizmet sunan şirketlerle ilişkilerine değer verir. Belediyenin Zile Belediyesi'nin bütünlüğünü, Zile Belediyesi'nin adının bağımsızlığını ve Zile Belediyesi'nin hem olgusal olarak hem de görünüm bakımından kâr amacı gütmeyen kuruluş statüsünü tehlikeye atabilecek her türlü tanıtımı engellemesi gerekir. Zile Belediyesi bu politika gereği, kendisinin veya ona bağlı birimlerden herhangi birinin bir kurumun ürünlerine veya hizmetlerine yönelik resmi tasdiki olarak yorumlanabilecek hiçbir alıntı, haber duyurusu veya başkaca iletişime onay vermez.

Tedarikçilerle ilişkilere ilişkin politikalar aşağıdaki gibidir:

■ Şirket tarafından kamusal hale getirilmeden önce Zile Belediyesi'nden bahseden alıntıların, haber duyurularının ve diğer her türlü materyalin Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından incelenmesi ve Başkan tarafından onaylanması gerekmektedir.

■ Bu politika, medya kuruluşları ile tedarikçi şirketlerin Zile Belediyesi'nde film çekme, Belediyenin logosunu kullanma veya "markasını" başka bir biçimde kullanma yönündeki talepleri açısından da geçerlidir; bunlar ancak önceden açıkça izin alınmak suretiyle ve Zile Belediyesi İletişim politikasına uygun biçimde gerçekleştirilebilir.

9.12. Yazılı Basının Taranması

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından bilgisayar ortamında düzenli olarak haberler takip edilir ve birim dosyasına aktarılır. Alınan haberler dijital ortamda Belediye Başkanı, Başkan Yardımcıları ve Birim Müdürlerine ve tüm personele e-posta yoluyla gönderilir. Yazılı Basın dijital ortamda taramalar yapılarak günlük olarak birim ortak klasöründe arşivlenir.

9.13. Sosyal Medya

Sosyal Medya Politikaları için lütfen "**Zile Belediyesi Sosyal Medya İzleği (*prosedürü*) EK-1)**" ne bakınız.

Bu izleğin amacı, Zile Belediyesi politikalarının bloglar ve sosyal ağ siteleri gibi yeni iletişim teknolojilerine nasıl uygulandığının tüm Belediye çalışanları tarafından anlaşılmasına yardımcı olmak ve yeni sosyal medya platformlarının kullanımı konusunda rehberlik sağlamaktır.

9.14 Reklam

Aşağıda belirtilen reklam politikalarının amacı, Zile Belediyesi açısından, Belediyenin misyonunu yansıtan farkındalık ve bilgilendirme mesajlarını tanıtan tutarlı bir toplumsal imaj sağlanması ve Zile Belediyesi'nin reklam araçları üzerindeki etkisinin en üst seviyeye çıkartılmasıdır. Belediyenin uyumlu tasarım ve reklam metni standartlarının karşılanmasını, misyonunun, vizyonunun ve iletişim mesajlarının uygun biçimde iletilmesini sağlamak Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumluluğundadır.

■ Zile Belediyesi'nin tüm birimleri ve müdürlükleri tarafından istenen her türlü reklam, duyuru Basın Yayın ve Halkla İlişkiler ile koordineli biçimde gerçekleştirilmelidir. Buna, basın (*gazete, dergi, vs.),* yayın (*radyo ve televizyon*), internet, reklam panoları ve levhalar da dâhil olmak üzere her türlü ücretli veya ücretsiz reklam dâhildir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine danışılmadan hiçbir reklam taahhüdünde bulunulamaz. Reklam yeri rezervasyonları ve reklamların temini de Belediye Başkanının onayı ile Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından gerçekleştirilir.

■ Basın Yayın ve halkla İlişkiler Birimi reklamların yazılması (*içerik oluşturulması*), düzeltilmesi, fotoğraflanması, tasarımı, basımı ve yerleştirilmesi konusunda Belediye'ye, Belediye'deki tüm müdürlüklere danışma hizmeti sunar. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin merkezileştirilmiş bir reklam bütçesi yoktur; reklam tasarımlarının, basımlarının ve yerleştirmelerinin maliyetleri Zile Belediyesi'nin ilgili bütçesinden Belediye Başkanı onayıyla karşılanır.

■ Tüm reklamların, Basın yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin marifetiyle ve Belediye Başkanının onayı ile ya kurum içi personel kullanılarak ya da kurum dışı onaylanmış bir tasarım şirketi veya serbest tasarımcının hizmetlerinden yararlanılarak hazırlanması gerekmektedir.

■ Her bir reklamın hazırlanması için, hazırlanacak materyalin içeriği dikkate alınarak, üç gün ile üç haftalık bir süre öngörülmektedir.

Reklam politikasının istisnai durumları aşağıdaki gibidir:

■ Zile Belediyesi'nin İnsan ve Eğitim Müdürlüğü tarafından verilen iş ilanları bu politika kapsamına girmez. Ancak bu ilanların da Belediye Kurumsal Kimlik Kılavuzuna uygun hazırlanması gerekmektedir.

■ Sadece belediye içi hedef kitleye yönelik posterler, işaretler, ilanlar, broşürler ve afişler bu politika kapsamı dışında kalır.

9.15. Yayıncılık Hizmetleri

Bu politikanın amacı, Zile Belediyesi ile ilgili hazırlanan her türlü basılı materyalin (*Belediye iç ve dış hedef kitlesi için hazırlanan ve yüksek bir kalite gerektiren yayınların*) uygun maliyetli, profesyonel ve Belediyenin kurumsal kimliğini gözeterek hazırlanmasını sağlamaktır.

Yayıncılık hizmetlerine ilişkin politikalar aşağıdaki gibidir:

■ Belediye dışındaki bir hedef kitleye yöneltilecek basılı materyallerin Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi tarafından hazırlanması ve/veya yönetilmesi gerekmektedir. Aynı şey, Belediye içi bir hedef kitleye yönelik yayınlar açısından da geçerlidir.

■ Takvim, hazırlanacak materyale göre değişir. Ancak basılı materyallere ilişkin tamamlanmış taslağın en geç çalışmanın hazır olma tarihinden bir hafta önce sunmalıdır.

■ Kurum içinde tasarlanabilirse, tasarım hizmetlerinin hiçbir maliyeti olmamaktadır. Yahut Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi veya tepe yönetimi (Başkan) projeyi tamamlaması için, Belediye satın alma işlemine uygun şekilde dışarıdan bir tasarım şirketi veya serbest tasarımcı seçer. Projenin yapımı Basın yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin kılavuzluğunda ve Başkan ya da Başkan Yardımcısının yönetimi altında olmaya devam eder. Bu tür durumlarda tüm tasarım hizmetlerinin ve bağlantılı hizmetlerin bedellerinin ödenmesinden ilgili birim sorumlu olur.

■ Baskı, postalama ve diğer her türlü ürün veya hizmetin maliyetinden daima ilgili birim sorumludur.

■ Zile Belediyesi bünyesindeki birim ve müdürlükler tarafından yayımlanan yayınların süreç yönetiminden ilgili birim ya da müdürlük sorumludur.

9.16. Medyanın Zile Belediyesi Mülklerine Erişimi

Zile Belediyesi İletişim politikalarını Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi eliyle yürütür. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, bir yandan Zile Belediyesi'nin vatandaş ve paydaşlarıyla iletişimini sürdürürken Belediye ve çalışanlarının makul mahremiyet beklentisini korurken, Belediyeye, bağlı şirketlerine, tesislerine erişim talep eden medya mensuplarına mümkün olduğunca yardımcı olmaktır.

Medyanın Zile Belediyesi mülklerine erişimine ilişkin politikalar aşağıdaki gibidir:

■ Belediye içinde, bağlı şirketlerde ve tesislerinde video çekimi veya canlı yayın yapmak için Basın yayın ve Hakla İlişkiler Birimi'nden izin alınması ve belirlenmiş alanlara park edilmesi gerekmektedir. Belirli durumlarda Zile Belediyesi birtakım mekânlarda televizyon yayınını sınırlandırabilir.

■ Medya temsilcilerinin röportaj veya haber amacıyla Belediyeye, odalara, bağlı şirketlere, tesislere veya benzeri tesislere girmek istemesi halinde Zile Belediyesi'nden izin alınması gerekmektedir. Bu izin, söz konusu habercilik faaliyetleri belediye faaliyetlerini aksatmadığı, belediye faaliyetlerine zarar vermediği, tepe ve üst yönetim dâhil olmak üzere tüm çalışanların mahremiyetine engel oluşturmadığı veya belediye personelinin, ziyaretçilerin veya tesislerin güvenliğini tehlikeye atmadığı müddetçe ve Başkanın onayı ile tanınır.

■ Haber niteliği taşımayan tüm ticari fotoğraf ve video çekimlerinin önceden Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından üst yönetime (*Başkan yardımcısına*), gerekli olması halinde tepe yönetime (*Başkana*) iletilmesi bu makamlar tarafından onaylanması gerekmektedir.

9.17. Vefat Haberleri ve Anma Yazıları

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ile İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Zile Belediyesi mensuplarının ya da birinci derece yakınlarının vefatı hakkında bilgilendirilmelidir.

Gerekli görüldüğünde merhum ile ilgili anma yazıları hazırlanabilir; bu yazılar genellikle kısa, birkaç paragrafı geçmeyecek biçimdedir ve Belediye içi dağıtımla sınırlıdır.

Vefat haberleri ve anma yazılarına ilişkin prensipler aşağıdaki gibidir:

■ Merhumla ilgilenen cenaze evi (*veya benzeri kuruluş*) ile temasa geçilir. Aile tarafından cenaze evine verilen bilgiler, biyografik kayıtlara, ölüm sebebine ve cenaze düzenlemelerine ilişkin bilgiler olarak addedilir. Merhuma ilişkin her türlü yazılı veya elektronik bilgi, habere dâhil edilme ihtimaliyle toplanır ve gözden geçirilir. Zile Belediyesi arşivleri, birçok çalışana ait biyografik bilgileri, eski gazete kupürlerini, özgeçmiş yazılarını ve diğer materyalleri içermektedir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, ilgili müdürlükten de bilgi toplar ve "biyografik özgeçmiş bilgisi" hazırlar.

■ Mümkün olursa bir aile üyesi ile temasa geçilir. Güç olmakla birlikte, bu temas ailenin ölüme verdiği ve çıkacak olası haberlere vereceği tepkiyi ölçmek için bir fırsat sunar. Temas kurulan kişiye nezaketen anma yazısını incelemesi önerilir, ancak belirli bir süre içerisinde yanıt vermesi gerektiği, aksi takdirde katkı sunma fırsatından mahrum kalacağı anlatılır.

■ Merhumun çalışma arkadaşları ile de temasa geçilebilir. Arkadaşları aile bireyleri ile görüşmeler yapılması da uygun olabilir, ancak her türlü soru hassasiyetle yöneltilmelidir. İstisnai hallerde Başkan veya başka bir üst düzey yönetici (*Başkan yardımcısı*) ile de yorum almak amacıyla temasa geçilebilir.

■ Anma yazısının odak noktasını ölümün ayrıntılarından ziyade kişinin başarıları oluşturur. Yetkili makamlarca veya aile tarafından açıkça paylaşılmamış sağlık bilgileri ifşa edilmez. Varsa ödüllere, özel olarak dikkat çekilir. Özellikle Zile Belediyesi'nde geçirdikleri süre boyunca yaşanan olaylara odaklanılır. Uygun yaklaşımın belirlenmesinden ilgili müdürlük sorumludur.

■ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, tüm anma yazılarını dağıtılmadan önce, Başkan ya da Başkan Yardımcısının son bir kez inceleme ve nihai değişiklikleri yapma hakkını saklı tutar.

■ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi anma yazılarının dağıtımına Başkan veya Başkan Yardımcısına danışarak karar verir. Bu dağıtımda genellikle Zile Belediyesi camiası hedef alınır; söz konusu kişinin tanınmış biri olması, istisnai olarak, daha geniş hedef kitlelere dağıtım yapılmasını gerektirebilir.

9.18. Suç Duyurusu

Zile Belediyesi'nin yaklaşımı, Belediyenin çalışanlarını tehdit eden veya etkileyen belediye içindeki önemli suçların duyurulması yönündedir.

Ayrıca, Belediye mensuplarının Belediyeyi etkileyebilecek ciddi suçlardan ötürü gözaltına alındığını duyurmak da Belediyenin politikasıdır.

Suç konusuna ilişkin prensipler aşağıdaki gibidir:

■ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ve ilgili diğer müdürlükler, gerektiği şekilde, bir vukuat veya gözaltı hakkında bilgi toplar ve bir haber duyurusu hazırlar. Bu duyuru Basın yayın ve Halkla İlişkiler ile istişare edilerek Başkan tarafından onaylanır.

■ Basın yayın ve Halkla İlişikler Birimi, Belediyede, iştiraklerinde veya tesislerinde işlenen önemli bir suçun veya ciddi bir gözaltının başka birimleri ilgilendirdiği hallerde, Zile Belediyesi'nin ilgili yöneticilerini de bilgilendirir.

■ Zile Belediyesi tarafından bir duyuru yapılması bekleniyorsa, kamusal haber duyurusuna yol açacak önemli bir olayın gerçekleşmesi gerekir (*cinayet, hırsızlık, ağır müessir fiil, kundaklama ve nefret suçları gibi*).

■ Zile Belediyesi genel olarak, çalışanlar açısından ciddi yahut süregiden bir tehdit oluşturmadıkça, cinsel suçlar hakkında kamusal haber duyuruları yayımlamaz. Bir cinsel suç hakkında kamusal bir haber duyurusu hazırlanması durumunda Zile Belediyesi *(cinsel saldırı mağdurlarının gizliliğini korumaya çalışarak)* mağdurun adını veya mağdur hakkında açıkça teşhis edilebilir bilgileri açıklamaz. Aynı şekilde, başka "ilişki içi şiddet" türüne dâhil olmuş çalışanların ve/veya camia mensuplarının gizliliğini de korur.

■ Resmi olarak bir suçla suçlanana dek şüphelilerin kimliği açıklanmamalıdır.

■ İlk duyurunun ardından ve polise danışıldıktan sonra, toplumu ilgilendirme potansiyeli taşıyan olay/olaylar hakkında bilgi edinmek isteyen habercilere yardımcı olmak amacıyla, basın toplantısı veya başka bir çalışma gerçekleştirilebilir.

■ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler haber medyasına yardımcı olmak ve bir olay hakkında doğru haber yapılmasını mümkün kılmak için her türlü çabayı gösterir. Ancak habercilerin suç mahalline girme hakkı bulunmamaktadır.

■ Zile Belediyesi tutuklamalara ilişkin haber duyurularını, elektronik veri tabanına nihai mahkeme kararlarını eklemek suretiyle günceller. Bazı olaylarda, mahkemenin kararına veya suçlamanın ağırlığına bağlı olarak söz konusu kişinin adı veri tabanından çıkartılabilir.

10. KURUMSAL İLETİŞİM İLKE VE PROTOKOL İHLALLERİ

Çalışanların, iş bu izlek kapsamında düzenlenen iletişim ilke ve esaslarının ihlal edildiğini düşündükleri hallerde, söz konusu faaliyeti derhal aşağıdaki yetkililerden birine bildirmeleri beklenir:

- Çalışanın bağlı bulunduğu yöneticisi
- Çalışanın bağlı bulunduğu yöneticisinin üstü

Söz konusu izlek ve izlekteki ilkelere uymayan çalışanlara, iş akdinin sona erdirilmesi ve yan hakların geri alınması dâhil olmak üzere gerekli görülen disiplin cezası verilebilir. Bu hallerde uygulanacak disiplin cezalarında Devlet Memurları Kanunu uygulanır.

11 KAYITLAR

Tüm basın ve sosyal medya yansımaları hem Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, hem de medya takip şirketi ve sosyal medya ajansında saklıdır.

12. GÖZDEN GEÇİRME

Bu izleği gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine aittir. Gözden geçirme her yıl belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda yapılır.

Hazırlayan	Prosedür Onayı	Yürürlük Onayı

SOSYAL MEDYA İZLEĞİ (PROSEDÜRÜ) EK-1

1. AMAÇ

Bu izleğin amacı, Zile Belediyesi'nin sosyal medya üzerindeki duruşunu ve yönetim mantığını ve sosyal medya hesaplarının yönetim bakışını belirlemektir.

2. KAPSAM

İlgili izlek Basın Yayın ve Hakla İlişkiler Birimi başta olmak üzere Zile Belediyesi'nin tüm çalışanlarını kapsamaktadır.

3. REFERANSLAR

Yoktur.

4. SORUMLULUKLAR

4.1. Bu dokümanın hazırlanmasından ve güncellenmesinden Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumludur.

4.2. Bu dokümanın uygulatılmasında Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, bu birimin yöneticisi, sorumlu personeli birlikte sorumludur.

4.3. Zile Belediyesi'nin farklı birimlerce açılıp kullanılan, farklı sosyal sosyal medya hesapları bulunmaz. Zile Belediyesi tüm sosyal medya paylaşımları açılan ilgili sosyal medya hesaplarından ve tek merkezden yönetilir. Zile Belediyesi'ne ait sosyal medya hesapları Başkan'ın onayı ve bilgisi dâhilinde Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimince açılır ve aynı birim tarafından yönetilir.

4.4. Zile Belediyesi'ndeki tüm birimler, sosyal medyada yer almasını istedikleri haber ve duyurularını, haber metni ve fotoğrafıyla veya videosu ile Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi'ne gönderir. Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi gerekli düzenleme / düzeltmeleri yaparak sosyal medya hesaplarında paylaşır.

4.5. Zile Belediyesi'ne ait sosyal medya hesaplarının Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimine bağlı bir sosyal medya temsilcisi bulunmaktadır. Sosyal medya temsilcisi, hesapları dâhilindeki tüm içerikleri güncellemek ve sorulan sorulara yanıt vermekle yükümlüdür.

■ Sosyal Medya temsilcisi teknik desteği Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminden talep eder

■ Sosyal medya doğru kullanıldığında faydalı, fakat krize açık bir alandır. Sosyal medya temsilcisi, sosyal medya izleğine ve kriz planına uymakla ve bunları bilmekle yükümlüdür.

■ Sosyal medya temsilcisi her türlü yeni açılan hesapları, olası sosyal medya kanalı kriz durumu başta olmak üzere her türlü durumu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine ve bu birimin aracılığı ile bağlı bulunduğu Başkan Yardımcısına bildirmekle yükümlüdür.

■Sosyal medya temsilcilerinin sorumlu olduğu hesaplar şu şekildedir;

√ Facebook,
√ Twitter,
√ Flicker,
√ Linkedin,
√ Slideshare,
√ Scribd,
√ Youtube,
√ Instagram,
√ Pinterest ve geliştirilecek tüm sosyal medya hesapları.

5. TANIMLAR

5.1. Sosyal Medya

İnternet kullanıcılarının birbirleriyle tanışması, iletişime geçmesi, içerik paylaşımında bulunması, tartışma ortamı oluşturması ve ortak ilgi alanlarındaki kişilerin bir araya gelebileceği gruplar oluşturulması amacıyla oluşturulan internet siteleri sosyal ağlar olarak tanımlanır. Sosyal ağlar aracılığıyla etkinlikler organize edilebilir ve bunların tanıtımı yapılabilir, son dakika haberleri ve hatırlatmalar ile kullanıcılara ulaşılabilir ve böylelikle hızlı bir bilgi akışı sağlanmış olur.

5.2. Facebook

Facebook, insanların başkalarıyla iletişim kurmasını, paylaşımda bulunmasını ve bilgi alışverişini amaçlayan bir sosyal web sitesidir.

5.3. Twitter

280 karakterden oluşan tweet adı verilen internet kısa mesajlarının gönderildiği ve başkalarının mesajlarının okunabildiği bir mikro-blog servisidir.

5.4. Youtube

Üye olan her kullanıcının değişik kategorilerde videolar yükleyerek başka kullanıcılarla paylaşabildiği, dünyanın en büyük video portalıdır.

5.5. LinkedIn

İş dünyasının sosyal ağı olarak da nitelendirilen Linkedin, daha çok çalışma hayatına dönük bir sosyal ağdır.

5.6. Blog

Kişilerin deneyimlerini, öğrendiklerini, bildiklerini ve paylaşmak istediklerini yazdıkları web tabanlı sistemdir.

5.7. Instagram

Fotoğraf yayını esasına dayalı sosyal paylaşım platformudur.

5.8. Flicker

Fotoğraflarınızı yükleyebileceğiniz ve istediğiniz yerde paylaşabileceğiniz bir fotoğraf upload sitesidir.

5.9. Slideshare

İnternet üzerinde hazırlanan sunumların çevrimiçi olarak yayınlamaya ve paylaşım sağlamaya olanak tanıyan bir servistir.

5.10. Scribd

İnternet üzerinden çevrimiçi doküman ve belge paylaşmaya olanak sağlayan bir e-book kütüphanesidir.

5.11. Sosyal Medya Temsilcisi

Zile Belediyesine ait sosyal medya hesaplarını yöneten, belediye adına paylaşımlarda bulunan, yorum yapan, gelen sorulara yanıt veren, kriz durumlarında yetkili makamlara gerekli uyarılarda bulunup, tedbir alması beklenen kişidir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumlusuna karşı sorumludur.

5.12. Sosyal Medya Kriz

Zile Belediyesi ile ilgili olumsuz, asılsız haber ve içeriklerin sosyal medya aracılığıyla yayılım göstermesi ve bu durumun ilgili kurum, kuruluş ya da organizasyona zarar vermesi durumudur.

6. TEMEL PRENSİPLER

6.1. Kurumun sosyal medya hesaplarında kişisel bilgilerin verilmemesi ve kişisel profilin kullanılmaması önem taşır. Hesap yöneticilerinin / temsilcilerin bu görevlerini ifa ederken belediye uzantılı e-mail adresleriyle aldıkları profilleri kullanmaları gerekir. Tüm sosyal medya hesaplarında Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sosyal medya sorumlularından bir kişi ve Belediye sosyal medya hesapları yönetimi konusunda destek alınan sosyal medya ajansından / danışmanından bir kişi olası teknik aksaklıklara tedbiren mutlaka ilgili hesabın yöneticileri arasında gösterilmelidir.

6.2. Zile Belediyesinin sosyal medya temsilcisi yönettiği hesaplarda öne çıkaracağı içeriklerin Belediyenin resmi hesaplarından paylaşılmasını istediği takdirde Basın Yayın ve Halkla İlişkiler sorumlusu ile irtibata geçer. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler sorumlusu içeriği değerlendirerek, gerektiğinde bağlı olduğu yöneticinin de onayını alarak ilgili kişiye olumlu / olumsuz dönüş yapar.

6.3. Yayınlanan tüm içerikler, Zile Belediyesi'nin kimliğine uygun olmalıdır.

6.4. Sosyal ağların kamuya açık olduğu gözetilerek Zile Belediyesi sosyal medya hesaplarında özel hayat, kişisel bilgiler paylaşılmamalıdır.

6.5. Sosyal ağların kamuya açık olduğu gözetilerek Zile Belediyesi sosyal medya hesaplarında takipçilerin politize edilmesine yol açacak paylaşımlar yapılmamalıdır.

6.6. Sosyal ağlar kamuya açık olduğundan kullanılacak her türlü alıntı, sanat eseri, fotoğraf, video, müzik, söz vb. paylaşılırken referans verilmesi zorunludur. Özel olarak müzikler için (*kullanılan her türlü film ve video içerisindeki müzik dâhil*) telif hakkı ödenmelidir. Aksi halde cezai şartları bulunmaktadır.

6.7. Zile Belediyesi tüm düşünce, inanç, görüş ve yönelimleri anayasal bir hak olan ifade özgürlüğü çerçevesinde değerlendirir ve tümüne eşit mesafede durur. Fakat politik görüş, dini inanç, cinsiyet, etnik köken, cinsel yönelim gibi hassas konularda yapılan paylaşımlar doğaları gereği bir "duruş / tercih" içerebilir ve bu, Belediyenin resmi görüşü gibi algılanabileceğinden bu tür içeriklerin yer aldığı iletilerin paylaşılmadan önce Belediye başkanının bilgisine sunulması gerekir. Sosyal medya ağlarında çıkılan yazılara eklenen yorumlar da yukarıda belirtilen konularla aynı şekilde yönetilir.

6.8. Sosyal ağlarda yapılan herhangi bir hatayı kabul etmek ve açıklığa kavuşturmak için gönderi ile yenileme yapmak ya da önceki hataya geri dönerek düzeltmeyi açık bir şekilde vermek gerekir.

6.9. Facebook özelinde, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler sosyal medya sorumlusu ve Zile Belediyesi sosyal medya hesaplarına destek veren ilgili ajans /danışman sayfaya admin /yönetici olarak, hesap sorumlusu da editör olarak tanımlanmalıdır.

7. YÖNTEM

7.1. Zile Belediyesi hesapları dışında bireysel hesaplardan yayınlanan içeriklerden Zile Belediyesi sorumlu değildir; paylaşımlar Zile Belediyesini bağlamaz. Bu tür paylaşımlarda Zile Belediyesi logosu ya da görüntüsü kullanılmamalıdır.

7.2. Sosyal Medya hesaplarında düzenli olarak yenilemeleri yapan ve hesabı yöneten sosyal medya temsilcilerine Zile Belediyesi için bir resmi pozisyonları olduğu hatırlatılmalıdır.

8. KRİZ YÖNETİMİ

8.1. Olumsuz bir yazı, görsel vb. ile karşı karşıya gelindiğinde, cevap verilip verilmeyeceği ya da nasıl cevap verileceği konusu Başkan Yardımcısı veya Başkanla görüşülmelidir.

8.2. Cevap verilmeden önce olumsuz ileti gönderen kişi veya grup incelenmeli, önceki iletileri gözden geçirilmelidir.

8.3. Sosyal medya gönderileri bazen yanlış anlaşılmalara yol açabilir. İçeriğin açık olduğundan emin olunmalıdır. Ayrıca, gönderilerle alakalı olarak bir kullanıcı hayal kırıklığına uğramışsa ya da konu hassas ise, kişi ile doğrudan iletişime geçerek ve iletişim danışmanına veya ilgili Başkan Yardımcısının ya da Başkanın görüşüne başvurarak sorun çözülür.

8.4. Olumsuz durumlarda çoğu kez, sosyal medya topluluğunun üyeleri spontane olarak Belediyeyi korumak için karşı savunmaya geçebilir, yasal sınırlar içinde kalmak kaydıyla bu duruma izin verilebilir.

8.5. Facebook, Youtube gibi her sosyal medya kanalının nefret içerikli konuşmalara, rahatsızlıklara ve benzer saldırılara ilişkin kuralları vardır. Bu kurallar alıntılanarak, uygun olmayan gönderiler kaldırdığında kişi veya grup bilgilendirilmeli ve gerekirse bu kişiler engellenmelidir.

9. MUHTEMEL YORUMLAR & GERİ BİLDİRİMLER VE GÖNDERİLER

9.1. Belediye Hizmetlerine İlişkin Şikâyet Bildirimleri

Eğer bir kullanıcı Belediye ile ilgili hizmetlerle ilgili şikâyetini sosyal medya aracılığıyla iletirse durumun sosyal medya temsilcisi tarafından ayrıntıları ile ilgili bölüme bildirilmesi gerekir ve aşağıdaki cevap iletilir.

"Sevgili xxx / Değerli xxx / Merhaba xxx, nazik uyarınız için teşekkür ederiz. Sorununuzu ilgili birimlere aktardık, en kısa sürede çözülmesi için gerekli çalışmalara başlanmıştır"

Problem çözüldükten sonra ilgili birim sosyal medya temsilcisi aşağıdaki cevabı iletir.

"Merhaba XX, nazik uyarınız için teşekkür ederiz. Sorun çözülmüştür. Yeniden denemenizi ya da kontrol etmenizi rica ederiz."

Belediye ile ilgili herhangi bir endişeyi içeren bir gönderi geldiğinde, bu kişiye özel mesaj iletilir ve önemli detaylar hakkında bilgi alınır. Aşağıda özel mesaj örneği bulunmaktadır.

Özel mesaj:

"Merhaba XX Bey/Hanım. Sizinle iletişime geçmek isteriz. Sorunun detaylarını bizimle paylaşabilmeniz için size ulaşabileceğimiz bir numarayı bizimle paylaşır mısınız?"

9.2. İş Başvuruları

Zile Belediyesindeki açık pozisyonlar hakkında bilgi almak ya da genel başvuru yapmak istendiğinde, kullanıcı internet sayfasına ya da bir elektronik posta adresine yönlendirilir.

"Merhaba XX, yasalar gereği sosyal ağlar üzerinden iş başvurularını kabul edemiyoruz. Açık pozisyonlarımızı xxx adresinden öğrenebilirsiniz."

"Merhaba XX. Özgeçmişinizi ve ön yazınızı xxx adresine e-mail ile gönderebilir ya da xxx üzerinden açık pozisyonlarımız hakkında bilgi alabilirsiniz."

9.3. Belediye Yönetimi Hakkında Yorumlar

Olumlu yorumlar olduğu gibi kalmalıdır.

Olumsuz ve tarafsız yorumlar önce dikkatlice incelenmeli ve değerlendirilmelidir.

İçeriğinde uygunsuz, hassas, belediye hakkında yanlış ve / veya yanıltıcı bilgilerin bulunduğu ifadelere bakılarak, bu yorumların kaldırılma hakkı Zile Belediyesine aittir.

Öfke, nefret, hakaret unsurları içeren yorumlar derhal kaldırılmalıdır.

10. TAKİPÇİLER ARASINDAKİ DİYALOGLAR

10.1. Zile Belediyesi Hakkında Olumsuz Yorumlar

Zile Belediyesi mensubu olmayan kişi veya grupların yaptıkları yorumlar dikkatle okunmalı ve takip edilmelidir. Bu konuda Belediye Başkanı bilgilendirilmelidir. Bu tür yorumlar karalama amacı gütmediği ve öfke, nefret, hakaret unsurları içermediği sürece kalmalıdır. Yorum veya gönderinin sahibi belirlenip, o kişi ile özel olarak görüşülmeli ve bu soruna nasıl bir çözüm önerisi olduğu öğrenilmelidir.

11. ÖNEMLİ GÜN VE HAFTALAR

Önemli gün ve haftaları kutlamak üzere Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi Başkanlık Makamıyla iş birliği ile ortak bir plan hazırlanıp uygulanmalıdır.

12. FELAKETLER, TERÖR SALDIRILARI VE SOSYAL OLAYLAR

Üst yönetimin bilgisi dâhilinde sosyal medya ağlarından aksi bir karar çıkmadığı sürece hiçbir iletişim yapılmaması gerekir.

13. HAKARET

Sosyal medya ağları üzerinden yapılmış ve kişiye/gruba zarar veren yorumlar derhal kaldırılmalıdır.

14. TACİZ VE GİZLİLİK

Sosyal medya ağları üzerinden açıkça kişi ve/veya grupları taciz eden ve gizlilik içeren bilgilerini (*telefon numaraları, adres bilgileri vb*.) paylaşan gönderiler kaldırılır.

11. HUKUKİ DAVALARA İLİŞKİN GÖNDERİLER

Davalar hakkında detay, yorum veya herhangi bir şey içeren gönderiler hemen kaldırılmalıdır. Bu bütün geçmiş veya gelecek davaları kapsar.

11.1. Irk, Din, Cinsiyet, Azınlık Grupları ve Engellilere Yönelik Söylemler, herhangi bir kişi ve/veya grupla ilişkili hakaret içeren gönderilere izin verilmez. Bu tür içeriklerle gönderide bulunan kullanıcı engellenir ve kullanıcı ile ilgili sosyal medya ağlarına şikâyette bulunulur.

11.2. Kamusal Korku ve Tehdit Söylemleri

Kamusal korku, terör tehdidi veya başka bireylere karşı tehdit içeren herhangi bir gönderi derhal Başkanlık makamına ve Güvenlik birimlerine bildirilmelidir. Gönderi silinmeden önce kullanıcının linki ve yorumun ekran görüntüsü alınmalıdır.

11.3. Şiddet, Uyuşturucu

Bu tür içerikler kullanıcının linki ve ekran görüntüsü alındıktan sonra silinmelidir.

11.4. Reklam

Eğer gönderi bir ürün ya da servisin reklamını içeriyorsa, içerik kaldırılmalıdır.

11.5. İntihar Girişimi & Kendine Zarar Verme Söylemleri

Eğer bir kullanıcı, intihardan bahseden, intihar girişimi ya da kendine zarar verme içeriği taşıyan bir gönderide bulunursa, aşağıdaki adımlar izlenmelidir.

Bu gönderiyi yapan kişiye hem sayfada hem de özel mesaj atarak cevap verilmelidir.

Orijinal gönderinin ekran görüntüsü alınmalıdır. İletişim, Güvenlik ve diğer ilgili birimler ile iletişime geçilir, kullanıcı hakkında tüm detaylar paylaşılır. Aşağıda gönderiyi yapan kişiye iletilecek örnek bir mesaj yer almaktadır.

Örnek mesaj:

"Sevgili x y, senin olduğun yere doğru yönlendirdiğimiz yetkililer sana yardım etmek için yanına gelene kadar sakin olmanı rica ediyoruz. Yerini daha kolay tespit edebilmeleri için bulunduğun yerde kalmanı rica ederiz."

11.6. Yabancı Dilde Yapılan Gönderiler

Yabancı dilde girilen gönderiler, aynı dilde cevaplandırılır.

11.7. Hizmetle İlgili Tartışmalar

Kullanıcılar Zile Belediyesinin hizmet sunumuyla alakalı tartışabilirler, buna rağmen bilgi temelli olmayan, söylentilere dayalı, ideolojik görüş içeren konuşmalara izin verilmemelidir.

12. ZİLE BELEDİYESİ SOSYAL MEDYA KULLANIMININ EN AYIRT EDİCİ ÖZELLİĞİ

Zile Belediye'sinde yürütülecek sosyal medya uygulamaları salt bilgi aktarma yerine değil, aynı zamanda ilişki kurmaya dayalı bir iletişim anlayışına dayanmaktadır.

Zile Belediyesi'nde sosyal medya kullanımının en ayırt edici özelliği, iletişimin asimetrik değil, belediye ile paydaşlar arasında diyalog kurma olanağı sağlayan simetrik yöntemle yapılmasıdır.

Bu şekilde Zile Belediyesi sosyal medya mecraları bilgi aktarımından öte, simetrik iletişim olanağı vererek paydaşlarla diyalog için yeni bir alan yaratmaktadır.

Sosyal medya çalışmalarında "içerik, kavrama, işbirliği veya karşılıklı tatmin yaratacak faydalı bir değişim olmadan" sohbetlerin hiçbir anlam ifade etmeyeceği düşüncesinden hareketle, Facebook, Twitter,

Instagram, Youtube paylaşımları, örgütsel amaçlar doğrultusunda tek yönlü halkla ilişkiler etkinliği olarak değerlendirilemez.

Zile Belediyesi sosyal medya kullanımı "monoloğun yerini diyaloğa bıraktığı" bir iletişim modelidir.

Zile Belediyesi sosyal medya hesaplarında; güncelleme, güncelleme sıklığı, yanıtlama, beğenme, paylaşım, takipçi sayısı gibi inceleme başlıkları sürekli izlenecek, sunulan enformasyonun kamu için ilgi çekici ve faydalı olması sağlanarak, tekrar ziyaret isteği yaratılmasına ve ziyaretçilerin ilgilerini çekerek bağlılıklarının sağlanmasına özen gösterilecektir.

Zile Belediyesi Sosyal Medya uygulamaları;

- Farklı düşüncelerin ifadesine yönelik ön kabul
- Belediye ve vatandaşın (*kamunun*) ortak olduğu düşüncesine dayalı olarak güç, ideoloji ve iktidar mücadelesi olmadan mesajlaşma,
- Ötekini dışlamayan karşılıklı faydaya yönelik iletişim

Taahhüdü ile başlar.

12.1. Simetrik Ve Asimetrik İletişim Bilgi Notu:

İki yönlü asimetrik iletişim modeli temel olarak karşılıklı ancak dengesiz bir iletişime dayanır.

İki yönlü asimetrik modelin amacı, bilimsel verilere dayanarak ikna stratejilerini hayata geçirmek, yani hedef kitleyi ikna etmektir. Bu ikna işlemini gerçekleştirmek için araştırma sonuçlarından, sosyolojik gerçeklikten yararlanılır, mesajlar daha anlaşılabilir hale getirilir. Asimetrik iletişim modelinde hedef kitleden bir geribildirim alınır ama bu bilgiler öncelikle kurum/kuruluş lehine hedef kitleyi daha başarılı bir şekilde etkilemek için kullanılır. Halkla ilişkiler aracılığıyla hedef kitlede bir "davranış değişikliği" hedeflenir.

İki yönlü simetrik modelde ise, karşılıklı anlayışın sağlanması, iki yönlü iletişimin kurulması ve taraflar arasında bir dengenin oluşturulması esastır. Bu modelde kimi zaman hedef kitle, kimi zaman ise kurum/kuruluş iletişimi yöneten taraf olabilmektedir. İki yönlü simetrik modelde bir arada yaşayabilmek için gerekli değişiklikleri "karşılıklı müzakere ve çatışma çözümü stratejileri" ile gerçekleştirmek hedeflenir. Bu model, hedef kitlenin görüşlerine önem verir, geribildirimleri değerlendirir.

İki yönlü simetrik iletişim modeli, iki yönlü asimetrik iletişim modelinden çok önemli bir noktada ayrılır. İki yönlü asimetrik modelin temelinde "ikna yöntemi" vardır. Hedef kitle, ikna stratejileri ile yönlendirilmekte, istenilen mesaja inanması hedeflenmektedir. Burada hedef kitle verilen mesaja maruz bırakılmaktadır. Hedef kitlenin ikna olmaktan başka yapacağı tek şeyi, verilen mesajı reddetmesi ya da mesaja kapalı hale gelmesi olacaktır.

Oysa iki yönlü simetrik iletişim modelinde, herhangi bir "maruz bırakma, yönlendirme, etki altına almaya çalışma" amacı yoktur; aksine bu modelde "karşılıklı anlayış, müzakere ve etkileşim" vardır. Böyle bir ortam olduğu için bu model uygulandığında kimi zaman hedef kitlenin de inisiyatifi ele alabileceği durumlar olabilmekte, karşılıklı anlayış içerisinde ortak bir paydada buluşulabilmektedir.

13. KAYITLAR

Sosyal medya temsilcileri, kendi hesapları ile ilgili tüm raporların tasnifi, takibi, sosyal medya hesapları üzerinden gelen soruların yanıtlarını ve cevaplarını kayıt altında tutmak ve bilgilendirmek ile yükümlüdür. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi excel liste üzerinde her gün çıkılan postları, görselleri saatleri ile birlikte kayıt altına almalıdır.

14. GÖZDEN GEÇİRME

Bu izleği gözden geçirme ve güncelleme sorumluluğu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine aittir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi Başkanlık Makamı ile istişare ederek, gözden geçirme işlemini her yıl belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda yapar.

BASILI MALZEMELER İZLEĞİ (PROSEDÜRÜ) EK-2

1. AMAÇ

Bu izleğin amacı, Zile Belediyesi kurumsal kimliği ile uyumlu basılı görsel çalışmaların yapılması ve kurum kültürünün tüm belediye ve müdürlüklerinde aynı anlayış ile işleyebilmesinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

İlgili izlek Belediyenin tüm çalışanlarını ve birimlerini kapsamaktadır.

3. REFERANSLAR

Yoktur.

4. SORUMLULUKLAR

4.1. Bu dokümanın hazırlanmasından ve güncellenmesinden "Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi sorumludur.

4.2. Bu dokümanın uygulanmasından "Belediye Başkanı" sorumludur.

4.3. Yöntemin uygulatılmasından başta Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi olmak üzere, tüm çalışanlar ve idari birimler sorumludur. Her müdürlüğün yöneticileri, izlekte yer alan her türlü durum/olay/konuda Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimini bilgilendirmek, görüşüne başvurmakla yükümlüdür

5. TANIMLAR

5.1. Logo

Zile Belediyesinin nesnel veya düşünsel ürününü simgeleyen ve belediyenin ismini ifade eden tipografik (yazıyı kullanan) düzenlemelerdir. Zile Belediyesinin sembolü, "üçgen" formundan Veni Vidi Vici ve 12 medeniyete, Zile Kalesine, Anfi Tiyatroya, İslam Sanatına ve Çevreye gönderme olarak tasarlanmıştır.

5.2 Kurum Kimliği

Belediyenin algısını gözetirken yaratılmak istenen kimliği ve duruşu tarif eden; bu algıyı oluşturmak için gözetilmesi gereken kurallar bütünüdür.

5.3 Tasarım

Belediyenin kurum kimliği standartlarına uygun olarak, iletişim/tanıtım/duyuru/irtibat amaçlı üretilen malzeme ve hizmetlerdir.

5.4 İtibar Yönetimi

Belediyenin ve markasının itibarını daha iyi konuma getirmek için yapılan çalışmaların bütünüdür. Bu çalışmaların amacı, kurum veya marka için belirli bir kimlik konumlandırması yapmaktır.

5.5. Dış Paydaş

Belediyenin hizmetlerinden dolaylı olarak etkilenen, belediyeyi etkileyen kişi ya da gruplardır. Zile Belediyesinin dış paydaşları vatandaşlar, kamu kurum ve kuruluşları, meslek örgütleri, sivil toplum,

üniversite, fikir liderleri, basın, iş dünyası, muhtarlıklar yani genel kamuoyudur.

5.6. İç Paydaş

Belediyenin hizmetleri ile ilgisi olan, belediyeden doğrudan etkilenen ya da belediyeyi etkileyen gruplardır. Belediyenin iç paydaşları yönetim, Belediye Meclisi ve çalışanlarıdır. Mütevelli Heyeti, Danışma Kurulu, akademisyenler, idari çalışanlar, öğrenciler ve mezunlardan oluşur.

5.7. Brief

"Kısa", "kısa ve öz", "özlü özet" anlamlarına gelmektedir. Brief, reklam ve iletişim dünyasında, yaratmak istenilen algının doğru bir ifade ile uygulamanın/çalışmanın karşı tarafa aktarılmasıdır.

6. TEMEL PRENSİPLER

6.1. Zile Belediyesi bir marka olarak itibarını yönetmekle yükümlüdür. İtibar yönetiminin ana başlıklarından birini kurum kimliği oluşturur. Logonun kullanımından, hazırlanacak afiş ve kataloglara, dış paydaşlara iletilecek ilanlara kadar her türlü materyal kurum kimliğine ve dolayısıyla itibarına hizmet eder. (Bkz. Kurumsal Kimlik Kılavuzu)

6.2. Tasarım; yaratıcılık ve düşünme süreci gerektirir. Bu nedenle de tüm görsel ve basılı malzemelerle ilgili yapılacak çalışmalarda tasarım sürecini doğru yönetebilmek için zamanlama, eksiksiz ve doğru brief verilmesi önem taşır. Brief doğrultusunda projelerin oluşturulabilmesi için yaratıcı ajansın zamana ihtiyacı vardır.

6.3. Yaratıcı tasarım ve yazım (*içerik üretme*) süreçleri Belediyenin / birimin iş hedefleri ve kurumsal bütünlük doğrultusunda ilerler. Kişisel zevkler, tasarımcı veya editörler tarafından değerlendirilmeye alınmaz.

7. YÖNTEM

7.1 Tasarım Süreci

İstenilen görsel ve basılı malzeme tasarımı için:

■ İlgili birim / personel, kitapçık / katalog / broşür / ilan / afiş içeriğini Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ile eş zamanlı olarak tasarım beklentileri konusunda, Başkanlık makamı ile paylaşılır.

■ Kitapçık / katalog çalışmasının hazır olması için en az bir buçuk ay; broşür için yirmi gün; ilan / afiş için ise iki hafta öncesinde eksiksiz içerik, görsel ve brief, sorumlu birim ya da personel tarafından iletilmelidir. Ayrıca editoryal destek bekleniyorsa, bu da ek zaman gerektiren bir süreçtir, bu nedenle çalışmanın kapsamına göre zaman planlaması Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ve Başkanlık Makamı ile birlikte yapılır.

■ Sadece editoryal destek istendiği durumlarda ilgili birim / personel metne kaynak teşkil edecek her türlü bilgi / veri / tablo / doküman vb. kaynağı 20 gün önce paylaşır.

■ İlgili birim / personel editoryal metin için görsel ve basılı malzemenin ulaşacağı hedef kitleye göre sesleniş ve üslubun seçilmesi (tone of voice) ve akış konusunda Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine tam yönlendirme yapar. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi Belediyenin genel tasarım kimliği açısından uygun ve yaratıcılığı kısıtlamayacak şekilde ilgili ajansa brief verir.

■ Ajans örnek tasarım/tasarımları Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ve Başkanlık makamıyla paylaşır.

■ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ve Başkanlık makamınca örnek tasarım beğenildiği takdirde, bu bir katalog / broşür ise içerik tasarıma yerleştirilir.

■ Kitapçık / katalog / broşür / ilan için ek fotoğraf çekilmesi ve / veya görsel satın alınması gerekiyorsa bütçesi ilgili birim tarafından karşılanır.

■ Yaratıcı ajans tarafından tasarlanan çalışma iş sahibi birimin onayına sunulur.

■ İş sahibi birim çalışma üzerinde yapmak istediği tüm değişiklik ve eklemeleri yapar. Yapılacak olan değişikliklerin Zile Belediyesinin kurum kültürüne uygun olması, mesajın verileceği hedef kitlenin özelliklerinin gözetilmesi ve genel iletişim / algı / itibar kurallarına uygunluğu önem taşır.

■ İş sahibi birim, çalışmanın son haline yazılı olarak onay verir.

■ Eğer Basın yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ile koordineli olarak bir tasarım yapılmıyorsa, Zile Belediyesi logosunun kitapçık / broşür / katalog / ilan / afiş / t-shirt / kalem / usb. Vb. tüm malzemelerde kullanımı için bu birimden onay alınmalıdır.

8. Baskı Süreci

Çalışma basılı hale gelecek ise:

■ Satın Alma Birimi'ne talep açılır ve süreç Satın Alma Prosedürü 'ne uygun şekilde yürütülür

■ İş sahibi birim baskı konusunda yazılı onay verir. Eş zamanlı olarak Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi ve gerekiyorsa Başkanlık makamı tasarlanan materyalin kurumsal imaj açısından tüm kontrollerini yapar.

■ İş sahibi birim baskı adedi, kâğıt kalitesi ve ağırlığı konusunda yaratıcı ajans ve / veya matbaa ile görüşerek kararını bildirir.

9. EKLER VE KAYITLAR

İlk verilen brieften itibaren, tüm onay / revizyon içeren e-postalar veya yazılı onay / revizyon verilen basılı malzemeler hem Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi, hem de sorumlu olan birim tarafından saklanır.

10. GÖZDEN GEÇİRME

Bu izleği gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimine aittir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi bu sorumluluğunu Başkanlık makamı ile istişare içinde kullanır. Gözden geçirme her yıl yeni belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda yapılır.

BASIN BÜLTENİ EK-3

Basın bülteni, son derece etkili ve sık başvurulan, belediyenin çalışmalarıyla ilgili olarak iç ve dış paydaşları bilgilendirmek amacıyla hazırlanan, haber değeri taşıyan bir metin çalışmasıdır.

Basın bülteni halkla ilişkiler araçlarından birisidir.

Öncelikle basın bülteni, basın araçlarında okuyucu, izleyici ve dinleyici ile buluşması amacıyla yayımlanması istenen bir haberdir. Bu nedenle, bülten yazarının bülteni kaleme alırken, iletişim kuracağı haberci ya da gazetecilerle empati kurabilmesi çok önemlidir.

Amaç hiçbir zaman reklam yapmak olmamalıdır.

Basın bülteni hazırlarken nelere dikkat etmeliyiz?

Usulüne uygun hazırlanmış bir basın bülteni, basında görünürlüğü artırır; belediye hizmetlerinin güvenilir kaynaklarda ücretsiz olarak duyurulmasını ve tanıtılmasını sağlar. Basın bülteni yazmak ciddiye alınması gereken bir iştir, bazı kurallara uyulması gerekir. İşte bunlardan bazıları:

1. Basın bülteni haber değeri taşımalıdır

Öncelikle bir basın bülteninin ilgili yayın organı tarafından dikkate alınabilmesi için "haber değeri" taşıması gerekir.

Unutmamalıyız ki biz nasıl bültenimizi yayımlatmak istiyorsak, editör de haber değeri taşıyan bültenler olsun istiyordur.

Haber değeri taşıyan basın bülteninde neler olur:

■ Basın bültenindeki bilgiler güncel, ilgi çekici ve özgün olmalıdır (*yani daha önce aynı konuda yayımlanmış haberleri kopyala yapıştır ile olmaz, kesinlikle diğerlerinden farklı bilgiler içermelidir*).
■ Kaleme alınan bülten, ilginç unsurlar taşımalı ve dikkat çekecek, özenli bir üslupla (*Haber üslubu*) yazılmalıdır.
■ Bültenin hedef kitleyi etkileyecek bir hikâyesi olmalıdır.

2. Basın bülteninin nerede yayımlanacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Yazılacak basın bültenini her yere aynı içerik ve ekleriyle gönderilmemelidir.
Basın bültenin hangi ortamlarda (medyada) yayınlanacağı düşünülmelidir.

Günümüzde medyayı 4 ana grupta toplayabiliriz:

■ Görsel (yazılı) medya: Haber ajansları, gazeteler, dergiler.
■ Görsel-işitsel medya: Televizyonlar.
■ İşitsel medya: Radyolar.
■ Dijital *(elektronik)* medya: Web haber siteleri, sosyal paylaşım ortamları.

Basın bülteni yazarken bu ayrım göz önünde bulundurulmalıdır

Basın bülteninin boyutu çok önemlidir. Medyanın sınırlı yeri olduğunu unutulmaması gerekir. Bir gazete sayfasında habere verilecek yerin ölçüleri oldukça sınırlıdır. Televizyon haberlerinin süresi, akışı, saniyelerle ölçülür. Haber yayınlayan web sitesinin sayfasında çok küçük bir yere sığmak zorundasınız, dergiler nispeten iyidir ama oralarda yer almak da oldukça güçtür.

3. Basın bülteninin üslubu nasıl olmalıdır?

Hazırlanacak basın bülteninin medya kuruluşu tarafından hiç değişiklik yapmadan bülteni kullanabilmeleri çok önemlidir. Bu nedenle bültenin boyutu kadar üslubu da önem kazanır. Cümleler kurulurken gazetecilikte genellikle di'li geçmiş zaman, dergicilikte geniş zaman, radyoculukta ve televizyonculukta di'li geçmiş zaman, geniş zaman ve şimdiki zaman birlikte kullanılmalıdır.

Genellikle sadelik, kesinlik, canlılık, doğrudan doğruya oluş, konu üzerinde durma, orijinallik, açıklık, özü verme ve doğruluk, haberin üsluba yönelik nitelikleridir.

Haber cümlelerinin fazla uzun olmaması, mümkün olduğunca kesinlik belirten yargılar taşıması, gereksiz ve tekrarlanan kelimelerle uzamaması da kuraldır.

En az kelimeyle en çok bilgiyi aktarmak ustalık gerektirir. Okunabilirlik ve hatırlanabilirlik açısından da cümlelerin kısalığı ve düzgünlüğü değer kazanır.

Yazım hataları, kullanım bozuklukları yapılmamalıdır. Edilgen fiiller yerine daha güçlü ve canlı fiiller ve sözcükler seçilmelidir. Anlamını herkesin bilemeyeceği teknik sözcüklerden kaçınılmalıdır. Mutlaka kullanılması gerekiyorsa, hedef kitlenin anlayabileceği şekilde yumuşatarak, anlamlandırarak kullanılmalıdır. Anlatım dilinde bülteni diğerlerinden öne çıkarma, seçkin gösterme diye şaşalı anlatımlara girilmemelidir. Sade, kısa ve anlaşılır cümleler kurmak, anlatımı adım adım ilerletmek hedef kitleyi yormaz.

4. Basın bülteninin şekli nasıl olmalıdır?

Basın bültenleri genelde standarda yakın şekilde yazılır. Sıkça kullanılan bir formatla, basın bülteni;

a) Başlık,
b) Metin,
c) İletişim bilgileri
d) Bülten eklerinden oluşur.

■ Basın bültenlerinde anlamlı anlamsız alt çizgi, italik, büyük harf kullanılmaz. Bunun yayımcıya bırakmakta fayda vardır.

■ Bülten bir sayfayı genelde geçmemelidir.

■ Bültenin tamamı için 300-800 sözcük sınırlaması uygun olacaktır.

■ Yazı tipi kurumsal kimliğe uygun olarak, “Calibri Light”, Yazı boyutu “12”, hizalaması “iki yana yaslı”, paragraf girintisi olmadan, paragraf aralığı “önce: 6 punto; sonra 6 punto”, satır aralığı “tek” en uygun kullanım olacaktır.

■ 10' un üzerindeki sayılar yazıyla değil, rakamla yazılmalıdır.

■ Basın bültenlerinde doğrudan bir kişinin sözünden alıntı yapılmadıkça "tırnak işareti” kullanılmaz.

■ Bülten birden çok sayfa içeriyorsa, sağ alt köşeye "devam ediyor” ya da "devamı diğer sayfada” yazılmalıdır.

5. Başlık

Basın bülteninin en önemli bölümü, başlığıdır. Basın bülteninde deyim yerinde ise başlık kraldır. Editörlerin ve konuyla ilgili üst düzey yöneticilerin, çoğu zaman basın bülteninin başlığının altını okuyacak zamanı yoktur.

İşte, her gün yayınlanan yüzlerce basın bülteni arasından sıyrılabilmek için birinci kural doğru başlığın seçilmesidir. İsterseniz en yaratıcı ve haber değeri olan bülteni hazırlayın, eğer gerçekten ilgi çekici bir başlığınız yoksa gönderdiğiniz basın bülteninin okunma şansı maalesef çok düşük olacaktır. O nedenle basın bülteni hazırlarken en fazla vakit başlık için harcanmalıdır.

Mümkünse bültenin gönderildiği e-postada alternatif başlıklar da yer almalıdır. Şekli açıdan, başlık yazı boyutu “14” olmalıdır. Uzun başlıklar tercih edilmemelidir.

6. Alt Başlık (spot başlık)

Çarpıcı ve iyi düzenlenmiş bir başlık oluşturduktan sonra açıklayıcı ve bülten ile ilgili temel bir fikir ortaya koyan bir alt başlık yazılmalıdır. Spot başlıklar ise bültenin kısa özeti gibidir. Ancak spot başlık ile ilk paragraf aynı olmamalıdır. Şekli açıdan, başlık yazı boyutu “13” olmalıdır.

7. Metin

Basın bülteni metin kısmını beş paragrafta yazmak idealdir.

Birinci paragraf; Bu paragrafta vermek istediğiniz haber 5N, 1K ile formüle edilerek anlatılır.

√ Kim? (*Kimin hakkında yazıyorsunuz? Olayı yaratan kim ya da kimlerdir?)*
√ Ne? (*Hangi etkinlik/olay/proje… ile ilgili yazıyorsunuz? Ne olmuştur? Olay nedir?*)
√ Neden? (*Yazdığınız etkinliğin amacı/maksadı ne? Olayın nedenleri nelerdir?)*
√ Nerede? (*Etkinlik/olay/proje…nerede gerçekleşecek? Olay nerede yaşanmıştır?)*
√ Ne zaman? (*Etkinlik/olay/proje…ne zaman gerçekleşecek? Olay ne zaman olmuştur?)*
√ Nasıl? (*Etkinlik/olay/proje…nasıl gerçekleşecek? Olay nasıl gerçekleşmiştir?)* sorularının cevapları ilk paragrafta bulunmalıdır.

Bunu şöyle de formüle edebilirsiniz; “Kim, Ne maksatla, Ne zaman, Nerede, Nasıl, Ne Yapacak?”.

İlk paragrafa önem verilmelidir. İlk paragrafta okuyucunun ilgisi mutlaka çekilmelidir. Bu paragrafta verilen haber hedef kitlenin sonunu merak ettiği bir hikâyeye dönüştürülebilirse, hedef kitlenin aklı diğer paragrafları okumaya çelinebilir. Giriş paragrafının 14 satırdan daha uzun yazılmamasına dikkat edilmelidir.

İkinci paragraf; Bu paragrafta yazılan haberin hedef kitleyle olan ilişkisi, hedef kitleye olan etkisi açıklanır.

Üçüncü paragraf; Bir nevi sezdirilmeden yapılan reklam paragrafıdır. Bu paragrafta hikâye edilen olay, etkinlik, proje öne çıkarılır.

Dördüncü paragraf; Olay, etkinlik, proje ya da belediyenin geçmişinden objektif olarak bahsedilir.

Beşinci son parafta; Olay, etkinlik, proje hakkında kısa ve öz olarak bilgi verilir.

Bundan sonraki bölüm; İletişim bilgilerinin paylaşıldığı bölümdür.

E-posta üzerinden basın bülteni gönderiliyor ve e posta metninde iletişim bilgileriniz olsa da basın bültenine iletişim bilgileri de mutlaka eklemelidir. İletişim bilgilerinde haberle ilgili irtibata geçilecek kişinin, e- postası, telefonu, faks numarası, unvanı (belediyedeki pozisyonu), fiziksel posta adresi mutlaka bulunmalıdır.

Yayıncılar konu ile ilgili daha fazla bilgi almak ya da bilgilerin doğruluğunu teyit etmek için sizinle iletişime geçmek isteyebilirler. Bu durumda da size ulaşabilecekleri kanalları rahatlıkla görebilmeliler.

Bültenin bir sayfayı geçmemesi uygun olur.

Bültende kullanılacak görseller ve videoları siteye koyup, oradaki indirilebilir linkini paylaşmak daha pratik olacaktır. Paylaşılacak görsel yoksa belediyenin büyük ölçekli logosu eke koyulabilir.

8. Fotoğraf kullanımı

Basın bültenlerinde fotoğraf, en önemli destekleyici unsurlar arasındadır. Fotoğrafların neyle ilgili olduğunu anlatabilmek için fotoğraf-altı yazısı eklenmeli, ilgili editörler bilgilendirilmelidir. Fotoğraf-altı yazısında yorumda bulunmaktan kesinlikle kaçınılmalıdır. Fotoğraflarda insan öğesi içeren, performans sırasında çekilmiş, hareketli görüntüler tercih edilmeli, durağan, poz verilerek çekilmiş karelerden kaçınılmalıdır.

Değişen sayfa	Tarih	Değişiklik	Değişikliği yapan
		Yeni Yayın	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi

Dağıtım (İlgili Bölümler)
Tüm Belediye Birimleri

Uygunluk Onayı:	Yürürlük Onayı:

LOGO

MAKAM BİLGİ NOTU EK-4

T.C.
ZİLE BELEDİYESİ

MAKAM BİLGİ NOTU

İletilecek Kişi	Unvan	Bilgi Notunu Hazırlayan	Unvan
İletilecek Kişi Bilgileri	İletilecek Kişi Unvanı	Hazırlayan Adı Soyadı	Hazırlayan Kişi Unvanı

Konu	KONU ADI
Konu ve Ekler	.