

**HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**  
**2003 YILI FAALİYET RAPORU**

Antalya, ülkemizin gerçeklerinden olan göç olgusu ile en yoğun biçimde karşı karşıya kalan illerin başında gelmektedir. Gerek ekonomik açıdan sektör olarak turizm gerekse de doğal güzellikleri ile insanları cezbeden Antalya, bu nedenle göç alarak hızlı nüfus artışına sahne olmaktadır.

Hızla büyüyen Antalya da vatandaşın gelen taleplere ivedilikle cevap vermek, soruların çözümünde vatandaşla Büyükşehir Belediyesi arasında köprü görevini üstlenmek amacıyla kurulan Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, çalışmalarını bu hedefler doğrultusunda sürdürmenin çabası içindedir.

Vatandaşın taleplerini ilgili birimlere anında iletmek, konunun takipçisi olmak ve sonuçtan en kısa sürede bilgi vermek için yapılandırılan Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nde şikayet, öneri ve taleplerin alınması bugünkü uygulamada; yüzyüze, dilekçe, telefon ve elektronik posta gibi iletişim araçları ile yapılmaktadır. Alo Belediye Hattı ile de vatandaşla iletişim kurulmaya çalışılmaktadır.

Yoğunluklu olarak yüz yüze iletişim yani yurttaşlar büromuza gelerek şikayet-öneri ve taleplerini iletmektedirler. 2002 yılı Nisan ayında hizmete açılan 2003 yılında halktan gelen şikayet, öneri ve isteklerle geliş tarzlarının dağılımı aşağıdaki gibidir:

	YÜZYÜZE	415		İstek	611
	TELEFON	178		Şikayet	481
	E-MAIL	599		Öneri	184
	DİLEKÇE	14		Diğer	----
	MEKTUP	67			
	FAKS	7			
		1276			1276

İş başvuru dilekçeleri ile diğer kurumları (altkademe belediyeler ve Tedaş-Telekom gibi resmi kurumlar) ilgilendiren başvurular bu tabloya dahil edilmemiştir. Bunun yanı sıra ilgili birimlere aktarılmadan çözölen başvurular kayıt altına alınmamıştır.

www.antalya-bld.gov.tr adlı web sitemiz aracılığıyla Şikayet-Öneri-Talep'lerin sayısal ortamda tanıtım ve kullanımını etkin kılma amacındayız. ŞÖT'leri info@antalya-bld.gov.tr. ve Büyükşehir Belediye Başkanımız adına açılan bekirkumbul@antalya-bld.gov.tr adlı elektronik posta adresleri ile alınıp yanıtlanmaktadır. İnternet Sitemiz, ayrıca bir Antalya Portalı niteliğinde öngörölmekte olup yapım çalışmaları devam etmektedir. Yeni dönemde internet sitemizin Türkçe'nin yanı sıra İngilizce olarak ta hizmet vermesini planlıyoruz.

2002 Yılı Nisan ayında Halkla İlişkiler Bilgi Merkezi olarak kurulan ve daha sonra Halkla İlişkiler Müdürlüğü haline getirilen birimimiz 2003 yılı içinde;

1. Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü ile Dünya Özürlöler Günü etkinliğı düzenlenmesi,

2. Şeker ve Kurban Bayramları'nda belediyemiz adına düzenlenecek etkinliklerin organize edilmesi ya da organizasyona destek sağlanması,
3. Büyükşehir Belediye Başkanımıza gelen mesajların yanıtlanması ve yazışmaların yapılması,
4. Belediye Başkanımız adına yeni yıl ve bayram kutlama mesajlarının hazırlanıp gönderilmesi,
5. 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı etkinliğinin düzenlenmesi,
6. 19 Mayıs Gençlik ve Spor Bayramı etkinliğinin düzenlenmesi,
7. Mezarlıklar Şube Müdürlüğü'nden gelen liste doğrultusunda başkanlık adına başsağlığı mesajlarının hazırlanıp gönderilmesi,
8. Evlendirme Memurluğu kanalıyla da; evlenen çiftlere başkanımız adına mesaj verilmesi,
9. Geçmişten Geleceğe Antalyalılar Dergisi'nin dağıtımının yapılması,
10. Belediyemiz Web Sitesi' nde yeralan [info@antalya-bld.gov.tr](mailto:info@antalya-bld.gov.tr) ve Belediye Başkanımız adına alınan [bekirkumbul@antalya-bld.gov.tr](mailto:bekirkumbul@antalya-bld.gov.tr) adlı elektronik postalarına gelen öneri-şikayet-taleplerin başkanımız bilgisi dahilinde yanıtlanması,
11. SMS mesajı gönderebilmek için GSM (Cep Telefonu) numaraları toplanıp duyuruların yapılması,
12. Duyuru-kutlama mesajları gönderebilmek amacıyla kent genelinden elektronik posta adresleri toplanması. Toplanan elektronik posta adresi sahiplerine duyuru gönderilmesi,
13. Dernekler başta olmak üzere kentteki tüm sivil toplum, meslek ve diğer örgütlerin adres ve telefonlarının toplanarak sürekli güncellenmesi,
14. Belediyemiz diğer birimlerine bilgi desteği (internet üzerinden gibi),
15. Aile Tarihi Yarışması'nın sekreteryasının yapılması,
16. Boğaçayı Köprüsü, Katı Atık Deponi Alanı ve Semtevi açılış törenlerinin düzenlenmesi ya da organizasyona katkı sağlanması,
17. Okullararası resim ve kompozisyon yarışmasının düzenlenmesi,
18. Uçurtma Şenliği düzenlenmesi

gibi çalışmaları da yürütmüştür.

2004 yılında yukarıda sayılan hizmetler geliştirilerek sürdürülmesinin yanı sıra kentin insan trafiği bakımından en yoğun alanlarına (Yavuz Özcan Parkı-Yat Limanı-Migros Alışveriş Merkezi gibi) irtibat büroları kurulmasını amaçlamaktayız.