

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

BİRİNCİ KISIM

Başlangıç Hükümleri

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu yönetmeliğin amacı, Bursa Osmangazi Belediyesi Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumluluklarını, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu yönetmelik Bursa Osmangazi Belediyesi Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'nün görevlerini, Sosyal Hizmetler Müdürü ve Sosyal Hizmetler Müdürlüğü birim personeli ve diğer yardımcı personelin çalışma usul ve esasları ile hak ve sorumluluklarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu yönetmelik, yürürlükteki 5393 Sayılı Belediye Kanunu hükümlerine 07.08.2008 tarih ve 26960 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak Yürürlüğe giren "Özel Huzurevleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği", 05.04.1987 tarih ve 19422 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren "Kamu Kurum ve Kuruluşları Bünyesinde Açılacak Huzurevlerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkındaki Yönetmeliği", 03.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinin a bendi, 27.05.2016 tarih ve 29724 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren "Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği", 07.08.2008 tarihli 26960 sayılı "Hasta Hizmetleri Merkezinde Sunulacak Gündüzlü Bakım ile Evde Bakım Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" "10.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7.maddesinin v bendi, 21.02.2002 tarih ve 24325 sayılı Resmi Gazete' de yayınlanarak Yürürlüğe giren "Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği", 5393 sayılı Belediye Kanununun 14. Maddesi (a) bendi, 5393 sayılı belediye kanununun 48.maddesi, 657 sayılı DMK'nun "Memurların Sosyal Tesis İhtiyaçları" başlıklı 191'inci maddesine, 08/12/1987 tarihli ve 19658 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılacak Çocuk Bakımevleri Hakkında Yönetmelik" hükümlerine ve 08/06/2004 tarih ve 25486 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "MEB Okul Öncesi Eğitim Kurumları Yönetmeliği" maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu yönetmelikte geçen;

- a) Belediye: Bursa Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde kurulan Osmangazi Belediyesi'ni,
- b) Başkanlık: Osmangazi Belediye Başkanlığı'nı,
- c) Başkan: Osmangazi Belediye Başkanı'nı,
- ç) OKİM; Osmangazi Belediyesi Kariyer İstihdam Merkezi'ni,
- d) OSMEK; Osmangazi Belediyesi Meslek Edindirme Kursları'nı,
- e) OBAM; Osmangazi Belediyesi Engelli Gündüz Bakım Merkezi'ni
- f) BAREM: Osmangazi Belediyesi Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'ni,
- g) ALBAM; Osmangazi Belediyesi Alzheimer Gündüz Bakım Merkezi'ni,
- ğ) Huzurevi; Osmangazi Belediyesi Huzurevi ve Yaşlı Bakım Merkezi'ni
- h) Müdürlük: Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'nü,
- ı) Birim: Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'ne bağlı birimleri ifade eder.

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

İKİNCİ BÖLÜM
Teşkilat ve Bağlılık

Teşkilat

MADDE 5 - (1) Sosyal Hizmetler Müdürlüğü, müdür ve yeteri kadar personelden oluşur.

(2) Sosyal Hizmetler Müdürlüğü, müdür ve müdüre bağlı aşağıda yazılan birimlerden oluşur:

- a) Sosyal Destek Birimi
- b) Mesleki Eğitim ve İşe Yerleştirme Birimi
- c) Engelli Hizmetleri Birimi
- ç) Aile Rehberlik Hizmetleri Birimi
- d) Alzheimer Bakım Hizmetleri Birimi
- e) Huzurevi ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Birimi
- f) Eşitlik Birimi
- g) Kreş Hizmetleri Birimi

Bağlılık

MADDE 6 - (1) Sosyal Hizmetler Müdürlüğü, doğrudan başkan yardımcısına bağlıdır.

(2) Sosyal Hizmetler Müdürü; yürürlükteki Belediye Kanunu ile diğer kanun ve yönetmelikler ile proje, plan program ve prosedürlerde belirtilen ödevler ve sorumluluklar ile kendisine yönetmelikte verilen görevlerin mevzuata uygun olarak yapılmasından Başkan Yardımcısı'na ve Başkan'a karşı sorumludur.

(3) Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'ne bağlı birim yöneticileri; kendisine verilen, aşağıda anılan görevlerin mevzuata uygun olarak yapılmasından yetkili müdüre karşı sorumludur.

(4) Diğer çalışanlar; müdürlüğe ait işlerin yerine getirilmesinde kendilerine verilen, aşağıda anılan görevleri gereği gibi ve süresi içinde yerine getirmekle yükümlü, ilgili birim yöneticisi ve müdüre karşı sorumludur.

İKİNCİ KISIM
Görev, Yetki ve Sorumluluklar
BİRİNCİ BÖLÜM
Müdürlüğün Görevleri

Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'nün Görevleri

MADDE 7 - (1) Sosyal Hizmetler Müdürlüğü Başkanın emri ve onayı üzerine aşağıdaki görevleri yapar;

- a) Müdürlük hedeflerini ve destekleyici faaliyetlerini belirlemek ve izlemek,
- b) Müdürlük bütçesini hazırlamak,
- c) Sosyal yardım talebini değerlendirmek, sosyal tahkikatı gerçekleştirmek ve vatandaşları bilgilendirerek yönlendirmek,
- ç) Belediyem Benimle çalışmaları kapsamında, ihtiyaç sahiplerinin erzak, 2. el ev eşyası, kıyafet, bebek malzemesi, medikal ürün taleplerini değerlendirmek; karşılanacak talepler doğrultusunda vatandaş ile iletişim kurmak ve talepleri gerçekleştirmek,
- d) Sosyal hizmetler kapsamında, yangın ve asker yardımlarının hedef kitesine ulaştırılmasını sağlamak,

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi	23.02.2026
Doküman No	YSHM001
Revizyon Tarihi / No	- / 00

- e) Dezavantajlı gruplara yönelik hizmetten yararlanma/yararlanamama koşullarını analiz etmek; gerektiğinde iyileştirme projelerini geliştirerek uygulamak,
- f) Hasta nakil hizmetlerini gerçekleştirmek,
- g) İşveren ile iş arayanları buluşturarak hizmette örnek istihdam merkezi olarak, üretimi destekleyen döngünün anahtarı olma yolunda sürekli gelişmeleri İş-Kur ve BTSO ile ortak çalışma yürütmek ve takip etmek,
- ğ) Dezavantajlı gruplara ve/veya ailelerine yönelik hizmet geliştirmek, bu hizmetleri gerçekleştirmek,
- h) Aile Rehberlik Merkezi çalışmalarını yürütmek,
- ı) Cenaze hizmetlerini yürütmek,
- i) Gündüz bakımına ihtiyaç duyan Demans ve Alzheimer hastalarına sosyal ve psikolojik destek hizmetleri vermek,
- j) Kurum içi veya diğer kurumlarla ortak çalışmalar yaparak ilçe bazında bütüncül ve eşitlikçi hizmet anlayışını yaygınlaştırmak
- k) Eşitlik Birimi çalışmaları ile kadına şiddetle mücadele etmek ve hizmetlerden eşit faydalanılmasını sağlamak,
- l) 60 yaş ve üzerindeki muhtaç yaşlıları korumak, bakmak, fiziksel psikolojik ve sosyal gereksinimlerini karşılamak, sürekli bakım ve rehabilitasyona gereksinim duyanlara bu hizmetleri vermek,
- m) Çocuklarımızın bedensel, ruhsal ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak sosyal yaşama uyumunu kolaylaştırmak ve çocukları ilköğretime hazırlamak amacı ile bu hizmeti vermek.
- n) Kurumun çalışma standartlarının sürdürülebilir olmasına katkı sağlamak amacıyla, işyeri kurallarına, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına; disiplin kuralları ve talimatları yönetmeliğine uygun olarak çalışmak ve çalışılmasını sağlamaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

Müdürün Atanması, Görev, Yetki ve Sorumlulukları, Vekâlet

Müdürün Atanması

MADDE 8 - (1) Müdür, Başkan tarafından atanır.

Müdürün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 9 - (1) Sosyal Hizmetler Müdürü, Başkanlık Makamının emir ve onayı üzerine aşağıdaki görevleri yapar;

- a) Kurum stratejik hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak amacıyla, müdürlük hedeflerini, destekleyici faaliyetlerini, Sistem Entegrasyon Sorumlusunun koordinasyonunda kendisine bağlı birim yöneticileri / çalışanları ile birlikte belirler, bu hedef ve faaliyetlerin Strateji Geliştirme Müdürlüğü ile mutabakatını sağlar, bağlı olduğu yönetici tarafından onaylanan hedeflerin, müdürlük çalışanlarına yaygınlaştırılması faaliyetlerini yönetir/yönlendirir.
- b) Müdürlüğün harcama yetkilisidir. Kurumun mali kaynaklarının etkin ve verimli kullanılmasına katkı sağlamak amacıyla, kurum hedefleri ile uyumlu olarak, kendi müdürlüğünün sorumluluğundaki faaliyet/projelerle ilgili harcama bütçelerinin Sistem Entegrasyon Sorumlusunun koordinasyonunda hazırlanmasını sağlar. Planlanan faaliyetler konusunda ilgili diğer müdürlüklerle görüşerek mutabakat sağlar ve mutabık kaldığı faaliyetlere ait harcama bütçesini belirleyerek Strateji Geliştirme Müdürlüğü'ne iletir. Onaylanan bütçe doğrultusunda kurum prosedürleri ile uyumlu harcama faaliyetlerini yönetir/yönlendirir.
- c) Müdürlüğüne ait görevlerin etkin, verimli, mevzuata uygun ve zamanında yapılması amacıyla, kurum hedefleri ile uyumlu müdürlük faaliyetlerini kendisine bağlı birim yöneticileri / çalışanları ile koordineli olarak

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

planlar / planlanmasını sağlar, faaliyetlerin planlandığı gibi yürütülmesini kontrol eder, gerektiğinde düzeltici / önleyici aksiyonlar alır / birimleri tarafından alınmasını sağlar, planlı çalışma anlayışında öncü rol üstlenir.

ç) Dezavantajlı grupların yaşamlarını sürdürmelerini desteklemek amacıyla, Sosyal Destek Birim çalışanlarını görevlendirir. Gelen talepler doğrultusunda İç İşleri Bakanlığının ortak sistemini (EBYS) kullanarak derlenen bilgilerin sistemde analiz edilerek sosyal yardım ihtiyacının kapsamına karar verilmesi ve yardımın ihtiyaç sahibine ulaştırılmasına yönelik faaliyetleri yönetir/yönlendirir; gerektiğinde iyileştirme projelerinin geliştirilerek uygulanması çalışmalarını yönetir/yönlendirir. Ayrıca, sosyal işler kapsamında taleplerin karşılanmasını sağlar.

d) Dezavantajlı grupların sosyal hayatını kolaylaştıracak ve toplumsal fırsatlardan diğer bireyler gibi eşit faydalanmalarını sağlamak üzere alzheimer hastalarının ailelerini bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, bakım, sosyal hizmetlerini ve atölye çalışmalarını yönetir / yönlendirir. 60 yaş ve üzeri sağlıklı yaşlı kişilerin huzurlu bir ortamda koruma, bakım ve bu kişilerin sosyal ve psikolojik gereksinimlerini karşılama, huzurevi yaşlılarından sürekli bakıma ihtiyacı olanı özel bakım altına alma ve atölye çalışmalarını yönetir / yönlendirir.

e) Dezavantajlı gruplara işe yerleştirme hizmeti konusunda katkı sağlamak üzere, Mesleki Eğitim ve İşe Yerleştirme Birimi'ni görevlendirir. Bu kapsamda İŞ-KUR aracılığıyla iş başvurusu yapmaları desteklenir.

f) Milli Eğitim yönetmeliğine uygun olarak eğitim-öğretim yılı içerisinde uygun görülen branşlarda kursların kültür merkezlerinde açılarak vatandaşın eğitim almasını sağlar. Kurs merkezlerinin eğitim-öğretime hazır hale getirilmesini sağlar. Osmangazi Halk Eğitim Müdürlüğü ile koordineli olarak çalışılmasına öncülük eder. OKİM'i tanıtarak, vatandaşın istihdam sürecine aracılık eder.

g) Dezavantajlı grupların sosyal yaşama katılımını sağlamak üzere, OBAM ile koordineli projeler geliştirir, geliştirilen projelerin uygulanmasına yönelik çalışmaları yönetir/yönlendirir. Proje uygulamalarını, düzenli aralıklarla aldığı rapor ve toplantılarla kontrol eder, gerektiğinde iyileştirme önlemi alır veya alınmasını sağlar.

ğ) Bireyin ve toplumun sağlıklı psikolojik gelişimi ve aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, Aile Rehberlik Merkezine başvuruda bulunan danışanın başvurusunun değerlendirilmesi; merkeze başvuran kadın, erkek, ergen ve çocuklara yetkili kişiler dâhilinde bireysel psikolojik destek ve ailelere aile danışmanlık hizmeti verilmesi faaliyetlerini yönetir/yönlendirir.

h) Çocuklarımızın bedensel, ruhsal ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak sosyal yaşama uyumunu kolaylaştırmak ve çocukları ilköğretime hazırlamak amacı ile bu hizmetinin verilebilmesi için Gündüz bakımevi ve kreş sorumlusu ile beraber kreşlerin yönetimindeki birim sorumlularının koordinasyonunu ve kreş yönetiminde standardizasyonu sağlamak. Proje uygulamalarını, düzenli aralıklarla aldığı rapor ve toplantılarla kontrol eder, gerektiğinde iyileştirme önlemi alır veya alınmasını sağlar.

ı) Vatandaşın gelen cenaze hizmetine yönelik talebin zamanında, eksiksiz karşılanmasına yönelik faaliyetleri yönetir/yönlendirir. Ölü muayenesinin gerçekleştirilmesi, gerekli koordinasyonu, cenaze işlemlerinin tamamlanmasını sağlar. Cenaze yakınlarının taziye kabul etmeleri için tahsis edilmiş (taziye evi vb.) yerlerde hizmet sürekliliğini sağlamak üzere gerekli çalışmaları yönetir/ yönlendirir.

i) Müdürlüğünün hizmet alanları ile ilgili hizmet/taahhüt ihtiyaçlarını karşılamak üzere, alım ihtiyaçlarını kendisine bağlı birim yöneticileri / çalışanlar ile koordineli planlar, müdürlük bütçesi ile uyumlu olarak alım dosyalarının hazırlanmasına yönelik ilgili görevlendirmeleri yapar. Kendisine onaya sunulan alım dosyalarını değerlendirir, gerektiğinde düzeltmelerin yapılmasını sağlar. Onayladığı alım dosyalarının gelişimini izler, aksaklıklarla ilgili, gerektiğinde Destek Hizmetleri Müdürlüğü ile iletişime geçerek aksaklıkların giderilmesini sağlar. Sonlandırılan alım dosyalarına yönelik hakedişlerin ilgili çalışan tarafından düzenlenerek Mali Hizmetler Müdürlüğü'ne gönderilmesini sağlar.

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

j) Kurumun çalışma standartlarının sürdürülebilir olmasına katkı sağlamak amacıyla, görev ve sorumluluk alanındaki çalışanların işyeri kurallarına, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına ve disiplin kuralları ve talimatları yönetmeliğine uygun olarak çalışmasını sağlar.

k) Kurum stratejik hedeflerinin gerçekleşmesine katkı sağlamak amacıyla, müdürlük iş sonuçlarını, düzenli aralıklarla değerlendirir, gerektiğinde düzeltici / önleyici aksiyonlar planlanmasını sağlar, bu faaliyetlerin gerçekleşmesini kendisine bağlı birim yöneticileri / çalışanları ile koordineli olarak izler, gerektiğinde yönlendirir.

l) Müdürlüğün tanımlanan hedeflerine ulaşması ve çalışanlarının gelişimine katkı sağlamak amacıyla, bağlı çalışanlarına ölçülebilir hedefler belirler ve bu hedeflerin iletişimini kurarak, hedeflerle ilgili mutabık kalır. Gerçekleşmeleri, bağlı çalışanlar ile karşılıklı görüşerek değerlendirir, sonuçlara ilişkin geribildirim verir, sonuçları İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü ile paylaşır. Tüm bağlı çalışanlar için planlanan gelişim programlarını değerlendirir, onaylar ve İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü ile koordineli olarak, bu gelişim programlarının sonuçlarını izler ve değerlendirir. Çalışanların disiplin kurulu gündemine girecek nitelikteki kurallar, davranışlar konusunda bilgilенmesini ve farkındalıklarının artırılmasını sağlar. Çalışanların işyerindeki davranışlarına ilişkin ilkeleri tespit ederek, disiplini sağlayıcı önlemleri alır.

m) Kurumsal gelişime katkı sağlamak amacıyla, kurumun yönetim sistemleri ve uygulamalarının düzenli aralıklarla gözden geçirilmesine yönelik çalışmalara öncülük eder veya katılımı yönlendirir, bu çalışmalarda iyileştirici / geliştirici öneriler sunar / sunulmasını teşvik eder, planlanan geliştirme / iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleşmesinde “sürekli gelişim” anlayışının yaygınlaşmasında aktif rol üstlenir.

Müdüre Vekâlet

MADDE 10 - (1) Müdür, geçici sebeplerle görevden ayrıldığında ve herhangi bir sebeple müdürlüğünün boşalması halinde vekâlet görevi Başkanlık Makamının onayı ile belirlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Birim Personellerinin Görev Yetki ve Sorumlulukları

Sosyal Destek Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 11 - (1) Sosyal Destek Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Vatandaş talebi doğrultusunda verilecek olan sosyal yardım desteği kapsamında mahalle bazında gelen dilekçeleri derlemek, talep eden vatandaş ile ilgili geçmiş yardım bilgilerini Belediyem Benimle ekibine başvuru dosyası oluşturarak aktarmak ve yardımın gerçekleştirilmesi için ekibi görevlendirmektir. Gerçekleştirilecek sosyal yardımların takibini yapmak ve karşılanan talepler ile ziyaret edilen ailelerin bilgilerini sisteme girişini gerçekleştirmektir.
- b) Vatandaş talebi doğrultusunda vatandaşın—erzak-ekmek-medikal malzeme-giyim-2.el eşya talebi doğrultusunda, sistemde yapılan araştırma ve başvuru sahibinin kayıtlı geçmişi kontrol edilerek vatandaş ile mülakat yapılır. Mülakat sonucunda hazırlanan puanlama kriterleri ile talep edilen yardım kurulda görüşülür. Kurul sonucunda ihtiyacın uygunluğuna/uygunsuzluğuna karar verilir.
- c) İhtiyaç sahibi vatandaşların sosyal yardım taleplerini belirlenen kriterlere göre karşılamak amacıyla, tespit edilen ihtiyacın gerçekliği doğrultusunda, ekmek fırınının işletmesinden sorumlu olarak ekmek listelerini fırına teslim etmek ve listeleri aylık olarak güncellemektir. Ekmek taleplerine ek olarak çeşitli erzak, eşya gibi sistem üzerinden gelen diğer yardım taleplerini de karşılamaktır.

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

- ç) İhtiyaç sahiplerinin ev eşyası taleplerini kayıt altına almak ve bağış stoğunu kontrol ederek gereksinim duyulan eşyaları vatandaşa temin etmektir.
- d) İhtiyaç sahiplerinin kıyafet taleplerini ve kuruldand çıkan sonuç doğrultusunda ve karşılanacak talepleri kayıt altına almak, Sevgi Mağazasına gelen vatandaşların kayıtlarının takibini yapmak, gelen bağışların (giyim, ev eşyası) yasal mevzuata uygun şekilde bertarafını veya geri kazanımını sağlamaktır.
- e) Vatandaştan alınan bebek malzemesi ve medikal ürün taleplerini Belediyem Benimle ekibinden ilgili görevliler ve müdür ile değerlendirerek uygun olan taleplerin karşılanması için Belediyem Benimle ekibini görevlendirmek, gerçekleştirilecek medikal ürün yardımının takibini yapmak ve karşılanan talepler ile bilgilerin sisteme girişini gerçekleştirmektir.
- f) Sosyal yardım kapsamında, vatandaştan gelen yangın raporu doğrultusunda, yangın bölgesine giderek keşif yapmak ve rapor hazırlamak, evraklar tamamlandığında Kurul kararına göre Başkanlık oluru olarak yangın yardımını (asgari ücretin üçte ikisi tutarı kadar) gerçekleştirmek ve ödeme ile ilgili Mali Hizmetler Müdürlüğü'nü bilgilendirmek; talep uygun değil ise, talebin uygun olmadığını gerekçeleri ile birlikte vatandaşa bildirmek, gerçekleştirilen yardımın takibini gerçekleştirmek ve sonuçlandırmaktır.
- g) Yardıma muhtaç ailelerin taleplerinin karşılanmasını sağlamak amacıyla, olumlu sonuçlanan tahkikatlar doğrultusunda gerekli nakdi yardımı gerçekleştirmek ve yardım ödemesinin yapılmasını sağlamaktır.
- ğ) Dezavantajlı grupların Belediye hizmetlerinden adaletli olarak yararlanmasını sağlamak amacıyla, hizmetten yararlanma/yararlanamama koşullarını analiz etmek; gerektiğinde iyileştirme projelerini geliştirerek uygulamaktır.
- h) Hasta vatandaşların tedavilerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak amacıyla, normal araç ile nakledilemeyecek durumda olup nakil aracı ile nakledilmesinde sakınca olmaması koşuluyla telefon ile gelen talep doğrultusunda hastanın belirtilen saatte evden hastaneye, hastaneden eve ambulans ile nakline destek vermektir. Hasta nakil aracında hastanın sağlık durumunu kontrol etmek ve ilgili kayıtları tutmaktır. Ayrıca, hasta nakil aracında hastanın bulunduğu bölümlerin temizliğini gerçekleştirmektir.
- ı) Vatandaştan gelen cenaze hizmetine yönelik talebi değerlendirerek cenazeler ile ilgili olarak bilgi ve gereğini talep eden bütün resmi makamlar ile vatandaşların ilgili dilekçelerini yasal süresi içerisinde cevaplandırmak, ölü muayenesini gerçekleştirmek, gerektiğinde Adli Tıp Kurumu'na sevk edilmesini sağlamak, ölüm belgesini düzenlemek ve sisteme girişini gerçekleştirmektir. Tüm belge ve evrakları kayda aldıktan sonra tanzim ederek dosyalamak ve arşivlemektir. Cenaze hizmetleri ile ilgili olarak her ayın sonu ile yılsonunda çalışma raporlarını hazırlamak ve müdüre sunmak. Cenaze yakınlarının taziye kabul etmeleri için tahsis edilmiş (taziye evi vb.) yerlerin temizlik, düzenini sağlamak, ihtiyaç duyanların kullanması için program yapmaktır.

Mesleki Eğitim ve İşe Yerleştirme Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 12 - (1) Mesleki Eğitim ve İşe Yerleştirme Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Milli Eğitim yönetmeliğine uygun olarak eğitim-öğretim yılı içerisinde uygun görülen branşlarda kursların kültür merkezlerinde açılarak vatandaşın eğitim almasını sağlamak amacıyla, düzenlenecek her kurs için İl Milli Eğitim Müdürlüğü yönetmeliğine uygun olarak takvim oluşturmak ve o takvime uygun olarak eğitim öğretimi gerçekleştirmek takvimi oluşturulan kursların online ortamda vatandaşa kayıta açılmasını sağlamak ve talepleri almaktır.

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi	23.02.2026
Doküman No	YSHM001
Revizyon Tarihi / No	- / 00

- b) OKİM başvuru formunun doğru doldurulmasını sağlamak (ayrıca, kurum içi yapılan başvurulara, Belediyem Benimle ev ziyaretleri kapsamında iletilen başvurulara, elden iletilen başvuru ve internet başvurularına telefon veya e-posta aracılığı ile ulaşarak iş başvuru talebinin alınması için ofise davet edilmektedir), işe başvurusu alınan adayla ilgili en doğru bilgiyi edinmek amacıyla, iş başvuru talep ve kriterlerinin formda belirtilen paralellikte olduğunun kontrolünü gerçekleştirmek, özel sektörde yönlendirilme imkânı olduğu bilgisini vatandaşa iletmek, hangi iş alanlarında çalışmak istediği bilgisini almaktır.
- c) İşe başvuran adayın işe yerleştirilmesi amacıyla, adaya portföydeki iş imkânını sunmak. İş-KUR sisteme kaydını yapmasına yardımcı olmaktır. Başvuru sahibine uygun firma listesini vermek ve yönlendirmek, sistem kaydının güncellenmesini sağlamaktır. İş-Kur – BTSO ile birlikte firma ziyareti gerçekleştirilmektedir.
- ç) Kurum tarafından düzenlenen mesleki eğitim kurslarının düzenli şekilde işletilmesini sağlamak amacıyla, eğitim-öğretim yılı başlamadan kurs merkezlerindeki araç gereçlerin ve gerekli donatıların teminini sağlamaktır.

Engelli Hizmetleri Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 13 - (1) Engelli Hizmetleri Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Dezavantajlı grupların sosyal hayatını kolaylaştıracak ve toplumsal fırsatlardan özel gereksinimli bireyin diğer bireyler gibi eşit faydalanmalarını sağlamak üzere özel gereksinimli bireylerin ailelerini bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, bakım, sosyal ve atölye çalışma hizmetleri vermektedir. Toplumun sağlıklı aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, özel gereksinimli bireylerin, aileleri ihtiyaç doğrultusunda Aile Rehberlik Merkezi'mize yönlendirilmektedir. Ayrıca, OBAM Engelli Merkezinde bakım hizmetlerini gerçekleştirmek ve merkezdeki sosyal faaliyetleri organize etmek, özel gereksinimli bireylerin servislerle evlerinden alınıp, evlerine bırakılmasına destek olmaktadır.
- b) Engelli Merkezindeki özel gereksinimli bireylerin, idarenin düzenlediği geziler sırasında özel gereksinimli bireylere refakat etmek, Engelli Merkezinde özel gereksinimli bireylerin bakımını gerçekleştirmek.
- c) Özel gereksinimli bireylere yönelik projeler geliştirmek, geliştirilen projeleri uygulamak, proje uygulamalarını düzenli aralıklarla aldığı rapor ve toplantılarla kontrol etmek, gerektiğinde iyileştirme önlemi almaktır.
- ç) Toplumun sağlıklı aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, özel gereksinimli bireylere ve ailelerine yönelik hizmet iyileştirme kapsamında özel gereksinimli bireylerin aileleri ile değerlendirme toplantıları planlamak, gerçekleştirilen toplantılar doğrultusunda alınan geribildirimleri derlemek ve hizmet sunumunda iyileştirmelere yansıtmaktadır.

Alzheimer Bakım Hizmetleri Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 14 - (1) Alzheimer Bakım Hizmetleri Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Dezavantajlı grupların sosyal hayatını kolaylaştıracak ve toplumsal fırsatlardan diğer bireyler gibi eşit faydalanmalarını sağlamak üzere Alzheimer hastalarının ailelerini bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, bakım, sosyal ve atölye çalışma hizmetleri vermektedir. Toplumun sağlıklı aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, Alzheimer hastalarının, aileleri ihtiyaç doğrultusunda Aile Rehberlik Merkezi'mize yönlendirilmektedir. Ayrıca, ALBAM Alzheimer merkezinde bakım hizmetlerini

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

gerçekleştirmek ve merkezdeki sosyal faaliyetleri organize etmek, Alzheimer hastalarının servislerle evlerinden alınıp, evlerine bırakılmasına destek olmaktadır.

- b) Alzheimer Merkezindeki Alzheimer hastalarının, idarenin düzenlediği geziler sırasında Alzheimer hastalarına refakat etmek, Alzheimer merkezinde Alzheimer hastalarının bakımını gerçekleştirmektir.
- c) Alzheimer hastalarına yönelik projeler geliştirmek, geliştirilen projeleri uygulamak, proje uygulamalarını düzenli aralıklarla aldığı rapor ve toplantılarla kontrol etmek, gerektiğinde iyileştirme önlemi almaktır.
- ç) Toplumun sağlıklı aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, Alzheimer hastaları ve ailelerine yönelik hizmet iyileştirme kapsamında Alzheimer hastalarının aileleri ile değerlendirme toplantıları planlamak, gerçekleştirilen toplantılar doğrultusunda alınan geribildirimleri derlemek ve hizmet sunumunda iyileştirmelere yansıtılmaktadır.

Huzurevi ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 15 - (1) Huzurevi ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) 60 yaş ve üzeri sağlıklı yaşlı kişilerin huzurlu bir ortamda koruma, bakım ve bu kişilerin sosyal ve psikolojik gereksinimlerini karşılama, huzurevi yaşlılarından sürekli bakıma ihtiyacı olanı özel bakım altına alma ve atölye çalışma hizmetleri vermektedir. Ayrıca Huzurevi ve Yaşlı Bakım Merkezinde bakım ve sağlık hizmetleri gerçekleştirmek ve merkezdeki sosyal faaliyetleri organize etmektedir.
- b) Huzurevi yaşlılarına yönelik projeler geliştirmek, geliştirilen projeleri uygulamak, proje uygulamalarını düzenli aralıklarla aldığı rapor ve toplantılarla kontrol etmek, gerektiğinde iyileştirme önlemi almaktır.

Aile Rehberlik Hizmetleri Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 16 - (1) Aile Rehberlik Hizmetleri Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Bireyin ve toplumun sağlıklı psikolojik gelişimi ve aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, Aile Rehberlik Merkezine başvuruda bulunan danışanın başvurusunun değerlendirmek, merkeze başvuran kadın, erkek, ergen ve çocuklara yetkili kişiler dâhilinde bireysel psikolojik destek ve ailelere aile danışmanlık hizmeti vermek, ilgili kuruma yönlendirerek başvurusunu güncellemek, ilgili kuruma yönlendirilmeyen danışanlar için görüşme randevusunu oluşturmak, hukuki ve yasal konularda hak temelli bilgilendirme yapmaktır. Ayrıca, bireysel psikolojik danışmanlık hizmeti vermek; devam eden / sonlanan görüşmeler konusunda danışanı bilgilendirmektir.
- b) Bireyin ve toplumun sağlıklı psikolojik gelişimi ve aile gelişimine katkı sağlamak amacıyla, aile rehberliği konusunda düzenlenen kurum içi ve kurum dışı eğitimlere katılmak, mesleği ile ilgili konularda seminerler düzenlemek alınan eğitimleri ve toplantı sonuçlarını birim görevlileri ile paylaşmaktır.

Eşitlik Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 17 - (1) Eşitlik Birimi Sosyal Hizmetler Müdürüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Toplumda yer alan dezavantajlı grupların ihtiyaçlarını tespit etmek, sunulan hizmetlere eşit erişim imkanı oluşturmak, şiddetle mücadele konularında toplumda farkındalık oluşturmak ve gerektiğinde kurum içi

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

veya diğer kurumlarla ortak çalışmalar yaparak ilçe bazında bütüncül ve eşitlikçi hizmet anlayışını yaygınlaştırmaktır.

Kreş Hizmetleri Birimi'nin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 18 - (1) Kreş Hizmetleri Birimi Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Birimin görevleri şunlardır:

- a) Çocuklarımızın bedensel, ruhsal ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak sosyal yaşama uyumunu kolaylaştırmak ve çocukları ilköğretime hazırlamak amacıyla, çocukların bakımını, eğitimi, sağlamak. Kültürümüzün normlarına, Atatürk İlke ve İlkelerine bağlı çocuklar yetiştirmek, Atatürk, vatan, millet, bayrak, aile ve insan sevgisini benimseyen, milli ve manevi değerlere bağlı, kendine güvenen, çevresiyle iyi iletişim kurabilen, dürüst, ilkeli, çağdaş düşünceli, hak ve sorumluluklarını bilen, saygılı ve kültürel çeşitlilik içinde hoşgörülü bireyler olarak yetiştirmelerine temel hazırlamak.
- b) 48-66 aylık çocukların; öz bakım becerilerinin, fiziksel, zihinsel vb. gelişimleri ile yaratıcılıklarını en üst seviyeye çıkarmak için gereken koşulları sağlayarak belediye çalışanlarına ve toplumdaki ihtiyaç sahiplerine yardımcı olmak. Çocukların gelişimini çok yönlü destekleyebilmek için çağdaş ve güncel bir eğitim programı sunmaktır.
- c) Aday başvurularını seçici komisyon tarafından belirlenen esaslara göre değerlendirilmesi ve uygun bulunan başvuru sahiplerine kayıt evraklarının tamamlanması ve kayıt sürecini yürütmek.
- d) Hazırlanan yıllık eğitim planı doğrultusunda materyalleri temin etmek, eğitime yönelik etkinlikleri / sosyal aktiviteleri / branş dersleri vb. düzenlemek, düzenlenen eğitim / gelişim programı sonrası belirli dönemlerde değerlendirme toplantıları yapmak ve gerekli iyileştirici aksiyonları almak. Öğle yemeği saatlerinde çocukların düzenli olarak yemek yemelerini ve günlük eğitimin sona ermesinden velilerin çocuklarını teslim almalarına kadar sorumluluklarını yerine getirmek. Günlük devam defterini tutmak, çocukları gün boyu gözlemek ve gerekli notları almak, aldığı notlar ile ilgili gerektiğinde değerlendirme toplantıları yapmak ve velisini bilgilendirmek.
- e) Eğitim materyallerinin sağlanması, kullanılması, korunması, bakımı, temizliği ve düzeni için gerekli önlemleri almak.
- f) Okul binası ve yuvadaki eşyaların temizliğini, bakım – onarım faaliyetleri ile ilgili takibi gerçekleştirmek. Gerekliğinde uygunsuzlukların giderilmesi için ilgili müdürlükler ile iletişime geçmek ve süreci takip etmektir.

ÜÇÜNCÜ KISIM
BİRİNCİ BÖLÜM
Evrak ve Arşiv İşlemleri

Gelen Giden Evrak ile İlgili Yapılacak İşlem

MADDE 19 - (1) Halk Masası aracılığıyla gelen vatandaş / kurum içi / kurum dışı talebin / gelen evrakın bağlı çalıştığı müdürlüğün faaliyet / hizmet alanı ile ilgili olup olmadığını, diğer müdürlükler ile ortak çalışma gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceğini değerlendirerek ilgili müdürlük / müdürlükler ile iletişim kurar. Talebin çözümüne / yazışmanın gerçekleştirilmesine yönelik gerekli bilgi ve belgeleri derler ve standart süresi içinde sistemden Halk Masası'na geribildirimde bulunur.

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.

SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ, SORUMLULUK VE ÇALIŞMA ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK



Uygulama Tarihi

23.02.2026

Doküman No

YSHM001

Revizyon Tarihi / No

- / 00

Arşivleme ve Dosyalama

MADDE 20 - (1) Çözömlenen talepler ile ilgili bilgi ve belgeleri, kurum içi ve kurum dışı yazışma belgelerini kayıt altına almak amacıyla, sistemde arşivler.

MADDE 21 - (1) Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğin ilgili maddeleri doğrultusunda; evrak yoğunluğunun giderilmesi amacıyla, arşive gönderilen evrakları imha süreleri içerisinde saklayarak süresi dolanları listeler ve gerekli yazışmaları gerçekleştirerek imhaya gönderir.

DÖRDÜNCÜ KISIM
BİRİNCİ BÖLÜM
Çeşitli ve Son Hükümler

Görevden Ayrılma

MADDE 22 - (1) Bu Yönetmelikte adı geçen görevlilerin ölüm hariç herhangi bir nedenle görevlerinden ayrılmalari durumunda görevler gereği yanlarında bulunan her türlü dosya, yazı / belgeler ve zimmeti altında bulunan eşyaları yeni görevliye devir teslimi yapmaları zorunludur. Devir teslim yapılmadan görevden ayrılma işlemleri yapılamaz.

(2) Çalışanın ölümü halinde, kendisine verilen yazı, belge ve diğer eşyalar yöneticisinin hazırlayacağı bir tutanakla yeni görevliye teslim edilir.

Yönetmelikte Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 23 - (1) İşbu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde yürürlükteki ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

Yönerge Düzenlenmesi

MADDE 24 - (1) İşbu Yönetmeliğin uygulanması ile ilgili diğer hususlar çıkarılacak yönergeler ile belirlenir.

Yürürlükten Kaldırılan Hükümler

MADDE 25 - (1) Osmangazi Belediye Meclisinin 04.09.2024 tarihli ve 390 sayılı kararı ile kabul edilen Osmangazi Belediyesi Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nün 58 maddeden oluşan görev ve çalışma yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 26 - (1) Bu yönetmelik Osmangazi Belediye Meclisi'nin kabulü ile yürürlüğe girer, kesinleştikten sonra web sitesinde yayımlanır.

Yürütme

MADDE 27 - (1) Bu yönetmelik hükümleri Osmangazi Belediye Başkanı adına Sosyal Hizmetler Müdürü tarafından yürütölür.

Hazırlama Tarihi	Hazırlayan	Kontrol 1	Kontrol 2	Olur	Onay
15.12.2025	Müdür	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Başkan Yardımcısı	Başkan	04.02.2026 tarihli ve 76 Sayılı Osmangazi Belediye Meclis kararı ile onaylanmıştır.