1. **AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, Yıldız Teknik Üniversitesi iletişim yöntemlerini ve sorumlulukları belirlemeye, iç ve dış iletişimin nasıl sağlanacağına ve mevcut iletişim ağının sağlıklı ve sürekli bir şekilde nasıl yürütüleceğine yönelik sistem oluşturmaktır.

1. **KAPSAM**

Bu prosedür kurumumuz hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

1. **TANIMLAR**

**Kurumsal İletişim:** Üretim ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, karar alma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması amacı ile belli kurallar çerçevesinde uygulanan, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında kurum itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir.

**Hedef Kitle:** Üniversite içinde ve Üniversite dışındaki iletişim paydaşlarını (Üniversite çalışanları, iç/dış paydaşlar, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumlan, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.

1. **KISALTMALAR**

BGYS : Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi

KEP : Kurum ve Kurumlararası E-yazışma Portalı

1. **SORUMLULAR**

Tüm çalışanlar

1. **FAALİYET AKIŞI**
   1. **KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI**
      1. **Genel:** Yıldız Teknik Üniversitesi’nde iş ve işlemleri yürütmek amacıyla pek çok iletişim yöntemi kullanılmaktadır (Sözlü, yazılı ve dijital yöntemler).
      2. **Biçimsel İletişim:** Yıldız Teknik Üniversitesinde biçimsel iletişim akışı; dikey, yatay, çapraz yönlerde hareket eder. Organizasyon şemalarında iletişimin hangi yönde olduğu ve kimin kiminle iletişimde bulunduğu açıkça görülür. Yıldız Teknik Üniversitesi’nde dikey iletişim, organizasyon yapısında bilgilerin yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya doğru organizasyon basamaklarını izleyerek akmasıdır. Dikey iletişim telefonla görüşme ve yüz yüze iletişimde esastır. Yıldız Teknik Üniversitesi’nde bu anlamda emir ve yönergeler Rektör ile başlayıp aşağı akmakta; raporlar, istekler ve bilgi vermelerle ilgili mesajlar ise, aşağıdan yukarı, astlardan üstlere doğru almaktadır. Yıldız Teknik Üniversitesi’nde yatay iletişim, kişi ve bölümler arasında bilgi ve iş paylaşımıdır. Yatay iletişim, elektronik posta, telefon, EBYS, SMS, toplantı ile gerçekleşir. En önemli işlevi, birimler ya da bölümler arasında faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamaktadır. Yıldız Teknik Üniversitesi’nde çapraz iletişim, fonksiyonel yetki ilişkilerinin sonucu olarak zamandan tasarruf etmek için kullanılır. Bir sorumlu ya da müdürün örgütün hiyerarşik basamaklarını izlemeden değişik çapraz kademelerdeki kişiler ya da birimlere doğrudan doğruya haberleşmede bulunabilir. Bölümler arası bilgi akışı; EBYS üzerinden elektronik ortamda veya ilgili dokümanlar aracılığıyla manuel olarak sağlanmaktadır. Kararlar ise; bağlı olduğu yöneticiler bilgisi dâhilinde birim sorumluları ve iş birliğinde olduğu sorumlular yapılmaktadır.
      3. **Kurumsal İletişim:** Birimlerinin kurumsal iletişim bilgilerine birimin ilgili web sayfası içindeki iletişim menüsünden ulaşılabilir. Kurum içi çalışanların iletişim bilgilerine ise [www.yildiz.edu.tr](http://www.yildiz.edu.tr) adresi üzerinden erişilir. Dahili Telefon Listesini güncel tutmak kişilerin sorumluluğundadır. Değişiklikler [rehber@yildiz.edu.tr](mailto:rehber@yildiz.edu.tr) adresi üzerinden güncellenir.
      4. **Yazışmalar:** Kurumdaki yazışmalar; birimler arası yazışmalarda EBYS kullanılır. Kurum dışı yazışmalarda Antetli kâğıt üzerine kurumsal format kullanılır. Resmi İşlemler ve Ruhsatlandırma birimi resmi kurumlar ile yazışmaları yürütmekten sorumludur.
      5. **Telefonla iletişim:** Kurumda telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Dahili Telefon Listesi web sitesinde yayındadır. Bakım Onarım Müdürlüğü tarafından gerekli alanlara telefon hattı çekme ve düzenleme yetkisi vardır. Yönetim onayı ile bazı telefon numaraları dış hat aramalarına direkt olarak açıktır. Diğer numaralardan dış hat bağlama işlemini Santral yapmaktadır.
      6. **Telsiz ile İletişim:** Kurum içinde Güvenlik Görevlilerinde telsizler bulunmaktadır. Acil durumlar (sivil savunma) güvenlik koordinatörlüğü kontrolünde sağlanmaktadır.
      7. **Belge Yönetim Sistemi:** – Kalite Yönetim Sistemi Kurumda kullanılan tüm dokümanlara “Kalite Koordinatörlüğü” web sayfası üzerinden ulaşılabilmektedir. Bu ağın yönetimi Kalite Koordinatörlüğü yetkisindedir. Burada paylaşılan tüm dokümanların güncel tutulmasında Kalite Yönetim Koordinatörlüğü’nün sorumludur. Dokümanların yönetimi “PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü” ne göre yapılmaktadır.
      8. **Kısa Mesaj Servisi (SMS):** Kurum içi ve dışı SMS Bilgilendirme Modülü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile bilgilendirebilir. Bilgilendirme talepleri Genel Sekreterlik ve İletişim Koordinatörlüğü üzerinden yapılmaktadır.
      9. **İletişim Panoları:** Üniversitenin çeşitli alanlarında panolar bulunmaktadır. Bu faaliyetlerin yönetimi Genel Sekreterlik ve İletişim Koordinatörlüğü tarafından sağlanmaktadır.
      10. **Elektronik İletişim:** Kurumun iç ve dış paydaşlar ile internet üzerinden haberleşmesi için 7\*24 Yıldızlı Hat adresini kullanılmaktadır. Kurum içi çalışanlara ve paydaşlarına (öğrenciler) eposta hesabı açılmaktadır. E-posta kullanımı ile ilgili TL-308 E-posta Hizmeti ve Kullanım Talimatı düzenlenmiştir. Kurum birim yazışmalarında birimlerin kullanımına özel paylaşımlı posta hesapları açılmaktadır. Bu hesapların kullanımı ve hakları birim yöneticisi tarafından [www.teknikdestek.yildiz.edu.tr](http://www.teknikdestek.yildiz.edu.tr) personel paylaşımlı posta hesapları destek talepleriyle güncellenir. Bu talimatlar doğrultusunda iletişim sağlanması kişilerin kendi sorumluluğundadır.
      11. **Web Sayfası:** http://www.yildi.edu.tr sayfası kurum resmi internet sayfasıdır. Web sayfalarının düzenlenmesinde koordinasyon ve yönlendirme İletişim Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. İç ve dış paydaşları bilgilendirme amacıyla web sayfalarında duyurular yapılabilir. Hangi duyuruların web sayfasında yayınlanacağına ilgili birimin yöneticisi (ya da yetkilendirdiği kişi) karar verir. Web sitesinde asgari aşağıdaki bilgiler olmalıdır:

* Organizasyon yapısı
* Üniversite misyon, vizyon ve değerleri
* Üniversite Kalite Yönetim Birimi ve çalışmaları
* Üniversiteye ulaşım ve üniversite iletişim bilgileri
* Üniversitenin hizmet verdiği birimler,
* İç paydaşların ve dış paydaşlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar
* Sosyal sorumluluk kapsamında yürütülen faaliyetler
* Kurum içindeki AR-GE alanlarına ait bilgiler
* Kurumsal haberler ve duyurular
  + 1. Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı;

**Denetimler:** Kurum içi denetimler ve yasal mevzuat çerçevesinde kurum dışı denetimler belirli periyotlarla yapılmaktadır.

**Yükseköğretimde Kalite Standartları Değerlendirmesi:** Kurum içi öz değerlendirme yılda en az 1 kez, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından kurum dışı değerlendirme yılda bir kez yapılmaktadır. Değerlendirme sonucu kurumsal kalite portalından Üniversite Kalite Yönetim Koordinatörlüğü’ne iletilmektedir. Değerlendirme puanı Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından yönetime rapor halinde sunulur ve gerekli iyileştirme faaliyetleri için aksiyonların alınmasını koordine eder.

**Yıldız Teknik Üniversitesi Hizmete Yönelik İç Denetimler:** İç denetimler yılda bir kez İç Denetim Birimi Başkanlığı denetçileri tarafından YÖ-004 İç Denetim Birimi Başkanlığı Yönergesi doğrultusunda yapılır.

**Diğer kurum dışı denetimler:** (Sayıştay, YÖKAK vs.) Denetimlerde üst yönetim ve gerekli personeller hazır bulunur. Denetim raporlarının asılları Rektörlük makamına iletilir. Fotokopileri ilgili birimlere gönderilerek, birim yöneticilerinin gerekli iyileştirme faaliyetleri planlamaları ve uygulamaları sonuçlarına ilişkin raporlarını yönetime iletmeleri gerekmektedir.

* + 1. **Toplantılar (Kurullar, komiteler, ekipler vb.):** Üniversite organizasyon yapısına göre alt birimlerini veya yatay birimlere toplantı çağrısı yapabilir. Üniversite Yönetim Kurulu ve Senato toplantı çağrısı ve tutanakların düzenli şekilde saklanması Yazı İşleri Müdürlüğü sorumluluğundadır. Kalite Yönetim Koordinatörlüğü “YÖ-056 YTÜ Kalite Komisyonu Çalışma Yönergesi” doğrultusunda yapılan tüm toplantıların kayıtlarını muhafaza etmekten sorumludur. Plandaki tüm toplantı tutanakları taranarak ilgili birimler ile paylaşılır. Gizlilik içeren toplantı tutanakları paylaşılmaz.
    2. **Raporlar:** Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar, raporun ilgili olduğu birimin sorumlusu/yöneticisi tarafından hazırlanır ve yönetime sunulur.
    3. **Görüş (Dilek- Öneri) Kutuları:** İsteyen herkes üniversitemiz çeşitli alanlarında bulunan dilek ve öneri kutuları veya kurumsal web sayfası aracılığı ile 7\*24 Yıldızlı Hat üzerinden öneri- istek formu doldurabilir. İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü kontrolünde ayda bir kez kutulardaki formlar toplanarak değerlendirilir. Web sayfası üzerinden doldurulan formlar, kaydedildiği anda Kalite Koordinatörlüğü mail adresine gönderilir ve ilgili birim tarafından değerlendirilir.
    4. **Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim:** Üniversitemizde eğitim planlarını ve plan dışı eğitimleri (e-posta ve ebys vb.) çalışanlara bilgilendirme yapılmaktadır.
    5. Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde iletişim;

**İşin ve İş görenin Eşlenmesi:** Çalışanının kişisel özellikleri ile görevin gereklerinin eşleşmesi amaçlanmaktadır.

**Görevin Netleştirilmesi:** Görev tanımları Kalite Koordinatörlüğü’nün web sayfasında erişime açık durumdadır. Görevin tebliğ edilmesi ilgili birim amirinin kendi sorumluluğundadır.

**Çalışanların Görüş Öneri ve Geri Bildirimlerinin Alınması:** “FR-1337 İdari Personel Memnuniyet Anketi” ve “FR-1336 Akademik Personel Memnuniyet Anketi” ile geribildirimler alınır. Anket sonuçları İstatistik Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından değerlendirilerek üst yönetime sunulur.

**Olumlu Geribildirim Verilmesi:** Çalışanlar iyi işler yöneticilerin bunu kendilerine bildirmeleri esastır. Personel ödül sisteminin işletilmesi üst yönetimin sorumluluğundadır.

**Maddi Olmayan Ödül Sisteminin Kişiselleştirilmesi:** Kişiye ait teşekkür, takdir, başarı belgelerinin verilmesi veya verdirilmesi üst yönetimin sorumluluğundadır.

**Engellerin Kaldırılması:** Personelin işini yaparken rahat olmasının sağlanması (Güvenliğin sağlanması, Özel Yaşama Saygılı Olunması, Kararlara Katılma Olanakları Sağlanması, Adaletli ve Sürekli Bir Disiplin Sistemin oluşturulması vb.) amaçlanmakta ve bu yönde çalışılması sağlanmaktadır.

**Personelin rahat çalışması** için güvenlik tedbirleri alınmaktadır (güvenlik personellerinin bulundurulması, risk analiz ve önlemleri alınmaktadır.)

**Özel yaşama saygılı olunması** konusunda personeller desteklenmektedir. Düğün, ölüm, inanç yapısı vb. konularında yönetim çalışanların yanında ve sevinç ve üzüntüleri paylaşılmaktadır.

* + 1. **Kurumsal kimliğin sahiplenilmesi:** Kurum kültürü, ‘işlerin nasıl yürüdüğünün’ bir göstergesidir. Kurum kültürü, bir kuruluşun, bölümün, takımın ortak değerleri, sembolleri, inanışları ve davranışlarıdır. Bu itibarla, Kurum kültürünü oluşturulması ve sahiplenmesi için;
* ‘Biz’ duygusunun desteklenmesi,
* Bir aidiyet duygusunun oluşturulması,
* Kurum içerisinde güçlü bir beraberliğin oluşturulması,
* Kurum içerisinde kişiler arasındaki mesafenin en aza indirilmesi,
* Çalışanların daha hızlı entegrasyonu,
* Duygusal bütünleşmenin desteklenmesi,
* Yemekli ve kahvaltılı toplantılar
* Spor aktiviteleri
* Önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu
* Uyum eğitimleri vs. düzenlenmektedir.
  + 1. **Acil Durum Haberleşmesi:** Olağan üstü durumlar Sivil savunma Uzmanlığı sorumluluğunda “PR-015 Olağanüstü Durumlar Prosedürü” çerçevesinde yürütülmektedir.

İş Güvenliği ile ilgi acil durumlar İSG koordinatörlüğü sorumluluğunda ISO 45001 ile yürütülmektedir.

* 1. **KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI**

İç/dış yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi;

**Yetki:** Dış iletişimde yetki rektörlük makamına aittir. Kurum içerisindeki birimlerin EBYS üzerindeki dış yazışma iletişimi Rektörlük makamı adına PTT-KEP hizmetleri üzerinden resmi yazışmaların kâğıt kullanmadan KEP alt yapısı kullanarak elektronik ortamda yürütülür. EBYS kurum dışı (KEP) listesi ve acil durumlar için Sivil Savunma Uzmanlığı prosedürleri uygulanır.

**İlanlar:** Web sayfası ve basılı malzemelerle iç/dış paydaşlar, dış tedarikçi diğer kamu ve kuruluşlar ve dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmeleri yapılmaktadır.

**İnternet/Web sayfası:** Kurumun vizyonu, misyonu, kurumun gerçekleştirdiği faaliyetler, basın bültenleri, haberler/duyurular, faaliyet raporları, kurumun kendisinin ya da hizmetlerinin çeşitli fotoğrafları, araştırma sonuçları, istatistikler, yönetici metinleri, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi faaliyetlerle bilgilendirme yapılmasına olanak sağlamaktadır.

**Basılı malzemeler (Broşür, katalog, afiş ve tanıtım dosyaları):** Bu araçlar kurumların kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli pay sahibi olarak yer almaktadır. İletişim koordinatörlüğü koordinasyonu ile sağlanmaktadır.

**Dosya, antetli kâğıt, zarf:** Üniversitemiz logosunun bulunduğu ve kurumumuza ait antetli kağıtlar resmi yazılarda kullanılmaktadır.

**Kurum tanıtım rehberi:** Kurumsal iletişim amaçlarımız doğrultusunda hazırladığımız kitap kurumumuzun tarihçesini, hizmetlerini tanıtan, projelerini, hedeflerini vb. anlatmaktadır.

**Çalışanlarının iç/dış paydaşlar ile iletişimi:** Kurumumuzda her bir birimde iç/dış iletişimde güler yüzlü, anlaşılır ve empati şeklinde iletişim kurulmaktadır. İletişimi bozan durum olduğunda birim amiri ve yetkili personeller tarafından işlem yapılır.

**İç/dış paydaşların iş sürecinde bilgilendirilmesi:** İş süreçlerinde bilgilendirmeler birimlere göre değişmektedir. Birim web sayfalarında iletişimle ilgili olduğu süreçler birim yetkilisi tarafından tanımlanmaktadır.

1. **UYGULAMA**

Tüm kurum çalışları iç/dış paydaşlar kurumsal erişim prosedürüne uymadığı hallerde kurum içi disiplin yönetmeliği ve PR-033 Bilgi Güvenliği İhlal Olayları ve Disiplin Soruşturması Prosedürü ne göre işlem yapılır.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR VE BAĞLANTILAR**
   1. **Dökümanlar**

* YD-061 YTÜ Bilgi Güvenliği Politikası
* YD-079 Erişim Politikası
* TL-310 İnternet Kullanım Talimatı
* TL-307 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Fiziksel ve Çevresel Güvenlik Uygulamaları Talimatı
* PR-025 Haberleşme ve Ağ Güvenliği Prosedürü
  1. **Bağlantılar**
* [www.yildiz.edu.tr](http://www.yildiz.edu.tr)
* [www.kalite.yildiz.edu.tr](http://www.kalite.yildiz.edu.tr)
* <https://pttkep.gov.tr/e-yazisma/>