1. **AMAÇ**

Bu prosedürün amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’ndeki iletişimin yöntemlerini, esaslarını ve sorumluluklarını belirlemektedir.

1. **KAPSAM**

Bu prosedür; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde gerçekleştirilen tüm iletişim aşamalarını kapsar.

1. **SORUMLULAR**

**Okul Müdürü / KYS Yöneticisi:**İl-İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri, Milli Eğitim Bakanlığı ve diğer okul dışı kurum ve kuruluşlardan gelen yazı ve duyuruların ilgili kişi/birimlere aktarılmasından ve geri bildiriminden, Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi bünyesinde etkili ve verimli bir iç/dış iletişim sağlanması için oluşturulan bu prosedürün uygulanmasını sağlamaktan sorumludur.

**Müdür Yardımcısı:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi bünyesinde etkili ve verimli bir iç/dış iletişim sağlanması için KYS Yöneticisi tarafından verilen görevleri yerine getirmekten sorumludur.

**KYSTemsilcisi:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi okulu bünyesinde etkili ve verimli bir iç/dış iletişim sağlanması için İletişim yöntem ve esaslarını belirlemekten, dokümante ederek kontrollü dağılımını sağlamaktan, gerekli kayıtları tutmak ve KYS arşivinde saklamaktan sorumludur.

**Öğretmenler:**Kurum içi ve dışı iletişimlerde ilgili yasal mevzuat ve prosedürlerde belirtilen yöntem ve esaslara uymaktan ve bireysel iletişim bilgilerini doğru bildirmekten sorumludurlar.

**Kursiyer:** KYS de belirtilen kurallara uymaktan ve iletişim bilgilerini doğru bildirmekten sorumludur.

**Çalışan/Personel:** Kurum içi ve dışı iletişimlerde ilgili yasal mevzuatlarda belirtilen yöntem ve esaslara uymaktan ve bireysel iletişim bilgilerini doğru bildirmekten sorumludurlar.

1. **TANIMLAR**

Bu prosedürde TS EN 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standart tanımları ile birlikte aşağıdaki tanımlar kullanılmaktadır.

**Kalite Yönetim Sistemleri(KYS):** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yürütülen tüm faaliyetler için, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ifade eder.

**İletişim:**Karşılıklı bilgi alış-verişini ifade eder.

**İç iletişim:**Kurum içerisinde kişi/birimler arasında yapılan,bilgi alış-verişini ifade eder.

**Dış İletişim:**Okul dışındaki kişi, birim, kurum ve kuruluşlarla yapılan, bilgi alış-verişini ifade eder.

**İç Yazışma:**Kurum içerisinde, ilgili birim veya kişilerin, bilgi/belge alış-verişi amacıyla gerçekleştirdiği yazışmaları ifade eder.

**e-Okul:** Milli Eğitim Bakanlığı tarafından Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS) projesi kapsamında kursiyerlerin, merkeze kaydından başlayıp, mezuniyetine kadar olan süreçteki tüm bilgileri (devamsızlık, not, nakil, vb) içeren sistemi ifade eder.

**RG:**Resmi Gazeteyi ifade eder.

**Duyuru Dosyası:**Kurum içi ve dışından gelen ve personeli ilgilendiren güncel yazışmalardan oluşan dosyayı ifade eder.

**İlan Panoları:** KYS Politikası, KYS hedefleri, KYS sistem performansı, her alanda elde edilen başarılar, duyurular, sınav sonuçları, faaliyetlerin çıktıları vb. asıldığı, kontrollü olarak kullanılan iletişim aracıdır.

**Okulun İnternet Sitesi:** Kurumumuza ait Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi internet adresi üzerinden (**https://kadikoyhem.meb.k12.tr**/) paylaşım yapılan, okul toplumunu, paydaşlarımızı ve genel olarak herkesi bilgilendirmek, haberleri paylaşmak, tanıtım, belge paylaşımı vb. amaçlarla kullanılan iletişim aracıdır.

**Anketler:** Elde edilen sonuçlara göre iyileştirme veya düzeltici faaliyet yapmak amacıyla, ilgili tarafların, okul ve KYS yönetim sistemi ile ilgili algılarının belirlendiği formlarla veya elektronik ortamda gerçekleştirilen veri toplama ve iletişim yöntemidir.

**Çağrı Pusulaları:** Kursiyer toplantı davetleri, faaliyet izinleri, okul idaresi veya öğretmenlerin kursiyere iletmek istediği kişisel görüşme taleplerini iletmek üzere kullanılan yazılı iletişim araçlarıdır.

**Okul Broşürleri ve Aylık Bültenler:** Kurumumuzda yıl içinde oluşturulan, iç ve dış ilgili tarafları bilgilendirme ve kurumsal imaj sağlamak amaçlı hazırlanan basılı iletişim araçlarıdır.

**KYS Arşivi:** Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının saklandığı arşivi ifade eder.

**İmza Sirküsü:**Kurum içi iletişimde gerçekleştirilen yazılı bilgi ve belge paylaşımının, ilgili kişilere ulaştığını kayıt altına almak için oluşturulan belgeyi ifade eder.

**DYS:** MEB’in kendi birimleri arasında evrak dağıtmak ve almak amacıyla internet aracılığı ile elektronik ortamda kullandığı sistemdir.

**Resmi Yazışma:** Formatı yasal şartlara göre belirlenen, ilgili tüm iç ve dış taraflarla yapılan, ıslak veya elektronik imzalı iletişim.

**MEBBİS:**Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemlerini ifade eder.

**MEB:**Milli Eğitim Bakanlığını ifade eder.

**Kısa Mesaj (SMS):** Operatörler veya sosyal iletişim araçlarıyla, ilgili personele kısa bilgilendirmelerin yapıldığı araçları ifade eder.

**Etkinlik Panoları:** Kurumun çeşitli yerlerinde bulunan etkinlik ve duyuruların yapıldığı panoları ifade eder.

**Tebliğ Tebellüğ:** Kurum içi iletişimde gerçekleştirilen yazılı bilgi ve belge paylaşımının, ilgili kişilere ulaştığının kayıt altına alınmasını ifade eder.

**Dilekçe:**Kişi/birimlerin isteklerini, üst makama yazılı olarak iletmelerini sağlayan belgeyi ifade eder.

**Ortak Bilgisayar Ağı:**Okuldaki tüm bilgisayarlar arasında iletişimi sağlayan sistemi ifade eder.

**Kursiyer:** Kurumda eğitim alan bireyi ifade eder.

**Toplantılar:** Planlama, gözden geçirme, karar alma, iyileştirme çıktılarının elde edilmesi için, ilgili tarafların bir araya geldikleri yüzyüze veya telekonferans şeklinde gerçekleştirilen iletişim ortamları.

**Öğretmenler Kurul Toplantısı,** Sene başı, 2 dönem başı ve sene sonu olmak üzere 3 adet olağan kurul toplantısı yapılır. Kurum müdürünün gerek görmesi veya öğretmenlerin yarısından en az bir fazla çoğunluğunun imza ile istemesi durumunda olağan üstü toplantı yapılabilir.

**Zümre Öğretmenleri Toplantısı:** Aynı sınıf seviyesinde derse giren öğretmenlerin katılımı ile öğretim yılı başında yapılır.

**Posta Hizmeti:** Mektup, belge dağıtım yetkisi bulunan firmaların gerçekleştirdiği hizmeti ifade eder.

**Acil Durum Uyarı Sistemleri**: Kurumda meydana gelebilecek acil durumlarda (Yangın, deprem gibi) devreye giren sesli ve görsel uyarı sistemini ifade eder.

**Yangın İkaz Butonları:** Cam bir muhafaza ile kapatılmış, yangın veya acil durum meydana gelmesi durumunda cam muhafaza kırılarak düğmeye basılarak ikaz sirenini harekete geçiren, ilgili ekiplerin harekete geçmelerini ve ilgili tarafların güvenli toplanma alanlarına sevk edilmesini sağlayan, basıldığında butonlardır.

**Sivil Savunma Sirenleri:** Kontrolü İl Sivil Savunma Müdürlüğünde bulunan, çevresel boyutta sivil savunma ikaz, tatbikat veya önemli anma günlerinde (10 Kasım), ekipleri harekete geçiren sirenlerdir.

**YGG Toplantıları:** Yönetimin gözden geçirme toplantılarını ifade eder.

1. **UYGULAMA**

**5.1 İLETİŞİM BİLGİLERİ**

Kurumumuzda, kiminle, ne zaman, hangi konuda, kimin ve hangi araçlarla iletişim kurulacağı aşağıdaki iletişim tablosu ile sağlanır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **İletişim Kurulacak Kişi/Kurum** | **İletişim zamanı/ hangi durumda** | **Kurumdan iletişim kuracak kişi** | **İletişim aracı** |
| Yönetici | Görev tebliğiResmi yazışmaların cevaplanmasıSüreçlerin işletimi (Planlama, uygulama, gözden geçirme, iyileştirme)Acil Durumlar | Tüm yöneticiler | * DYS (Resmi yazışma)
* Toplantılar (Kurul, zümre, vb.)
* e-mail
* Telefon
* WhatsApp (Diğer sosyal medya),**BİP**
* SMS
* Eğitimler (Kalite, Oryantasyon)
 |
| Çalışan | Görev dağılımı, tebliğiSüreçlerin işletimi (İnsan Kaynakları, Fiziki, Mali, Bilgi Kaynakları, Eğitim öğretim, Rehberlik, Ölçme ve değerlendirme, vb)Görüşlerinin alınmasıİyileştirme ve proje çalışmalarıAcil Durumlar | Okul MüdürüMüdür YardımcısıAcil Durum EkipleriDiğer çalışanlarDestek personeli | * DYS (Resmi yazışma)
* Toplantılar (Kurul, zümre, BEP, ISG vb.)
* e-mail
* Telefon
* WhatsApp (Diğer sosyal medya),**BİP**
* Anketler,
* İnternet sitesi
* Acil durum ikaz sistemi
* İlan panoları,SMS,MEBBİS,
* Öneri ve istek formları/ortamları
* Okul dergisi, Projeler
* Eğitimler (Kalite, Oryantasyon)
 |
| Kursiyer | Kurs programlarının tebliğiSüreçlerin işletimi (Eğitim öğretim, Rehberlik, vb)Görüşlerinin alınmasıAcil Durumlar | Okul MüdürüMüdür YardımcılarıAcil Durum EkipleriÖğretmenlerDestek Personeli | * Toplantılar (Kalite Geliştirme vb.)
* e-mail
* Sözlü
* Telefon
* WhatsApp (Diğer sosyal medya)**,BİP**
* Anketler,
* İnternet sitesi
* Acil durum ikaz sistemi
* İlan panoları
* Posta
* SMS
* e-Okul
* Öneri ve İstek formları/ortamları
* Eğitimler (Kalite, Oryantasyon)
 |
| Destek Personeli | Görev tebliğiSüreçlerin işletimi (İnsan Kaynakları, Fiziki kaynaklar ‘Bakım onarım, temizlik, yemek, vb. hizmetler)Acil Durumlar | * Okul Müdürü
* Müdür Yardımcısı
* Öğretmenler
 | * Toplantılar (Süreç iyileştirme)
* Sözlü
* Telefon
* WhatsApp (Diğer sosyal medya),BİP
* Anketler,
* Acil durum ikaz sistemi
* İlan panoları
* SMS
* Öneri ve İstek formları/ortamları
* Eğitimler (Kalite, Oryantasyon)
 |
| İl-İlçe MEM | Resmi yazışma tebliği,Proje çalışmalarıGözden geçirme, değerlendirme, iyileştirme çalışmaları | * Okul Müdürü
* Müdür Yardımcısı
* Öğretmenler
 | * DYS (Resmi yazışma)
* Toplantılar (Gözden geçirme, proje vb.)
* e-mail
* Telefon
* MEBBİS
 |
| Sendikalar | Üyelik işleri | * Okul Müdürü
* Müdür Yardımcısı
* Öğretmenler
 | * Resmi yazışma
* Toplantılar (Üyelerle vb.)
 |
| Üniversiteler | Süreçlerin işletimi (Tanıtım, yönlendirme, rehberlik vb)İşbirlikleri ve ortak projeler | * Okul Müdürü
* Müdür Yardımcısı
* Öğretmenler
 | * Resmi yazışma
* Toplantılar (Tanıtım, Proje, işbirliği vb.)
* e-mail
* Telefon (Harici)
* Eğitimler (Kalite, Oryantasyon)
* Seminer
 |
| Okul Çevresi(Diğer okullar, ticari işletmeler, toplum) | Süreçlerin işletimi (Güvenlik, iyileştirme, toplumsal imaj yönetimi, işbirliği, acil durum, sağlık vb.) | * Okul Müdürü
* Müdür Yardımcısı
* Öğretmenler
 | * Resmi yazışma
* Sözlü
* Telefon
* Anketler,
* İnternet sitesi
* Öneri ve İstek formları/ortamları
 |
| Dış İletişim  | -Özellikle hizmetle ilgili bilgilerin aktarılması gereken durumlarda müşteriler ile ilgili iletişim -Yönetim Sistemleri Denetimleri dışında diğer merciler tarafından yürütülecek tetkiklerde iletişim -Yükleniciler ve tedarikçiler ile iletişim  -Müşteri(veli) şikâyetlerine geri bildirim konusundaki iletişim - Yasal ve düzenleyici otorite ile iletişim  | * Okul Müdürü
* Müdür Yardımcısı
* Yönetim Teemsilcisi
 | * DYS (Resmi yazışma)
* Toplantılar (Kurul, zümre, BEP, ISG vb.)
* e-mail
* Telefon
* WhatsApp (Diğer sosyal medya),**BİP**
* Anketler,
* İnternet sitesi
* Acil durum ikaz sistemi
* İlan panoları,SMS,MEBBİS,
* Öneri ve istek formları/ortamları
* Okul dergisi, Projeler
* Eğitimler (Kalite, Oryantasyon)
 |

**5.1.1 Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi İletişim Bilgileri:**

Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi iletişim bilgilerine(Posta adresi, Elektronik Posta adresi, Telefon numaraları) **https://kadikoyhem.meb.k12.tr/** web sitesinden ulaşılır. İletişim bilgileri ilgili müdür yardımcısı tarafından güncellenir.

**5.1.2 Öğretmen ve Memur İletişim Bilgileri:**

Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde çalışan kadrolu ve sözleşmeli öğretmen özlük ve iletişim bilgileri **MEBBİS** veri modülünde mevcuttur. Bu bilgiler kurum tarafından sürekli güncellenir. Kadrolu- Sözleşmeli-Ücretli öğretmen ve memurların iletişim bilgileri, **LS.005 Personel İletişim Bilgileri Listesine** işlenerek kayıt altına alınır ve sürekli güncellenir.

**5.1.3 Çalışan Personel İletişim Bilgileri:**

Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde görevli çalışan personele ait iletişim bilgileri, okulda göreve başladığı tarihten itibaren,**LS.005 Personel İletişim Bilgileri Listesine**  işlenerek kayıt altına alınır ve sürekli güncellenir.

**5.1.4 Kursiyer İletişim Bilgileri:**

Kurumumuzdaki tüm kursiyerlere ait iletişim bilgileri **MEB** tarafından oluşturulan **e-Yaygın** sisteminde kayıt altına alınarak saklanır. Kursiyerlere ait iletişim bilgilerindeki değişiklikler, ilgili müdür yardımcısı tarafından güncellenir.

**5.2 İletişim Yöntemleri:**

**5.2.1 Kurum İçi İletişim:**

1. **Bireysel Telefonlar:** İzin, görev gereği veya mesai saatleri dışında, okul fiziki alan dışında bulunan İdareci, Öğretmen veya çalışan personelle,**LS.005 Personel İletişim Bilgileri Listesinde** bulunan bireysel telefon yoluyla iletişim kurulur.
2. **Elektronik Posta:** İdareci, Öğretmen veya çalışan personelle**LS.005Personel İletişim Bilgileri Listesi**nde bulunan bireysel elektronik posta adresleri (e-posta/e-mail) yoluyla bilgi ve belge paylaşımı yapılır.
3. **Kısa Mesaj (SMS):** Operatörler veya sosyal iletişim araçlarıyla, ilgili personele kısa mesajlarla bilgilendirmeler yapılır.
4. **Etkinlik Panoları:** Muhtelif yerlerde bulunan panolara, yapılacak duyurular yapıştırılarak öğretmen, veli, ziyaretçi ve personele gerekli duyurular yapılır.**FR.026 İlan Panoları Kullanma Formu**
5. **İç Yazışma:** Resmi kurum ve kuruluşlarca okula gönderilen yazılar, okul içi alınan kararlar, KYS çalışmaları ve alınan kararlar, iç emirler **LS.004 Duyuru İmza Sirküsü Listesi** ile öğretmenlere ve personele duyurulur.
6. **Tebliğ-Tebellüğ Formu**: Okul içi alınan kararlar öğretmenlere **FR.024 Tebliğ Tebellüğ Belgesi Formu** ile tebliğ edilir.
7. **Dilekçe Formu:** Öğretmen, öğrenci, veli ve çalışan personel, okul yönetiminden istek ve taleplerini **FR.025 Dilekçe Formu** ile okul yönetimine iletir.
8. **Toplantılar:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yapılan tüm toplantılar (Öğretmenler Kurulu, YGG Toplantıları, Zümre Toplantıları gibi)bir iletişim yöntemi olarak kullanılır. Toplantılardan bir hafta önce, toplantıya katılacaklara, **LS.004 Duyuru İmza Sirküsü Listesi** ile gündem maddeleri duyurulur.
9. **Duyuru-Etkinlik İlan:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde her türlü duyuru, ilan ve etkinlikler, **FR.023 Duyuru Formu** ile ilgili birim/kişilere duyurulur.
10. **Bilgisayar Ağı:** Okulumuzda öğretmenler odasında bilgisayar bulunmakta ve ortak paylaşım klasörleri yapılmaktadır.
11. **İmza Sirküsü:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yazılı olarak yapılan her türlü iletişim, **LS.004 Duyuru İmza Sirküsü Listesi** ile kayıt altına alınır.
12. **Kurum Web Sitesi:** Kurumumuza ait; https://kadikoyhem.meb.k12.tr/ internet adresinden, okul çalışanları, kursiyerler ve genel olarak herkesi bilgilendirmek, haberleri paylaşmak, tanıtım, belge paylaşımı vb. amaçlarla yararlanılır. Kurumumuzun internet sitesi ilgili müdür yardımcısı tarafından hazırlanır ve güncellenir.
13. **Acil Durum Uyarı Sistemleri:** Okulumuzda meydana gelebilecek acil durumlarda,yangın ikaz butonları ile okuldaki tüm kişilerle iletişim sağlanır.

**5.2.2 Kurum Dışı İletişim**

**a) Resmi Yazışmalar:** Okul dışı resmi ve özel kurum yazışmaları,**02.02.2015 tarih ve 29255** sayılı Resmi Gazetede yayımlanan **Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte** belirtilen esaslara göre yapılır.

Öğretmenlere duyurulması gereken okul dışından gelen resmi yazılar, **LS.004 Duyuru İmza Sirküsü Listesi** ile öğretmenlere duyurularak **Duyuru Dosyasında** saklanır. Öğretmenler Duyuru Dosyasını düzenli olarak kontrol ederek resmi yazıları okuduklarına dair **LS.004 Duyuru İmza Sirküsü Listesine** imza atar. Öğretmenler Duyuru Dosyasındaki resmi yazıların takibinden sorumludurlar.

**Okul Aylık Bültenleri ve Broşürler:** Okulumuzda yıl içinde çıkartılan, iç ve dış ilgili tarafları bilgilendirme, kurumsal imaj sağlamak amaçlı hazırlanan bülten ve broşürler eğitim öğretim yılı toplantılarında görüşülerek çalışma takvimine göre hazırlanır. Müdür yardımcısı sorumluluğunda görevli öğretmenler tarafından hazırlık, geliştirme ve dağıtım işlemleri yapılarak yayınlanır.

**5.3 İletişim Dokümanlarının Saklanması:** Kayıt altına alınan tüm iletişim dokümanları, KYS Temsilcisi tarafından KYS arşivinde saklanır.

* 1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR:**
	 **KYS DOKÜMANLARI**

FR.023 Duyuru Formu

FR.024 Tebliğ Tebellüğ Formu

FR.025 Dilekçe Formu

FR.026 İlan Panoları Kullanma Formu

LS.004 Duyuru İmza Sirküsü Listesi

LS.005 Personel İletişim Bilgileri Listesi

**6.2- DIŞ KAYNAKLI DOKÜMANLAR**

02.02.2015 tarih ve 29255 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik