

P03 | İÇ/DİŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ



İçindekiler

Amaç	3
Tanımlar	3
Atıf Yapılan Dokümanlar	3
Referans.....	3
Sorumlular.....	3
Uygulama esasları	3
İç İletişim	3
Sistem Dokümanlarına Erişim	3
Politikanın empoze edilmesi.....	4
Hedeflerin duyurulması	4
Personel internet bağlantısı	4
Mail Gönderim Kuralları	5
Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına davet edilen Birim Yöneticilerinin sorumlulukları	5
Personel talepleri.....	5
Dış İletişim	6
Kurumsal web sayfamız üzerinden duyurulacak konular	6
Telefon Görüşmeleri	6
Faks	7
Posta/Kargo vb. metotlarla elden teslim alınan dokümanlar	7
Revizyon listesi;.....	8

INDEX

Şekil tablosu ögesi bulunamadı.

Amaç

Bu prosedür; organizasyon şemasında belirtilen bütün birimlerin, birbirleri ve 3. taraflarla iletişimlerinde standart bir anlayışın belirlenmesi amaçlanarak hazırlanmıştır.

Bu kapsamda;

- Şirket içi iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar
- Şirket dışı iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar,
- Talep, bilgilendirme ve görüşmelerden hangilerinin nasıl kayıt altına alınacağı,

İş bu prosedür içinde tanımlanmıştır. Bu suretle;

- Yanlış anlama ve tartışmaların önüne geçilmesi,
- Kıymetli iletişim verilerinin kayıt altına alınması,
- İç performansın artırılması,
- 3. tarafların, ilgili departmanlara yönlendirilmesi ve ihtiyaç duydukları verilere kısa sürede ve sağlıklı bir biçimde erişimleri.

Sağlanacaktır...

Tanımlar

3. Taraflar Şirket çalışanları dışında kalan bütün kurum ve kişiler.

Erişim: Erişim hakkı, erişim fırsatı, araştırma araçları, bilgi erişimi ve kullanımı.

Sorumluluk: Bireylerin, kurumların ve toplumun etkinliklerinden sorumlu olmaları ve gerektiğinde diğerlerine hesap verebilmeleri prensibi.

Etkinlik izleme: Etkinliklerin yerine getirenler tarafından zamanında yapılıp yapılmadığının takip edilme süreci.

Etik Hat: Şikayette bulunanın kişisel bilgileri gizleyebildiği ara kademeleri aşarak direk üst yönetime ve hukuk departmanına ulaşabildiği 3. Taraf bağımsız tüzel kişiliklerce raporlanan bir iletişim protokolüdür.

Atıf Yapılan Dokümanlar

Atıf yapılan iç dokümanlar aşağıda sıralanmıştır. İş bu prosedür içinde söz konusu atıfların rahat bir biçimde algılanması için **sarı** vurgu kullanılmıştır.

- YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI
- P05 İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
- P07 UYGUNSUZ HİZMET PROSEDÜRÜ
- P08 DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ
- P03-F01 PERSONEL TALEP FORMU
- P03-F02 ÖNERİ/ŞİKAYET FORMU

Referans

TS ISO 15489-1/ 03.07.2007 _Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi bölüm 1: Genel. Bu standart, özel sektör ve kamu sektöründeki iç ve dış kullanıcılar tarafından üretilen belgelerin yönetilmesine rehberlik edecek bilgiler içermektedir.

TSE ISO/TR 15489-2 / 03.07.2007 _Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi - Bölüm 2: Kılavuzlar. Bu standart, ISO 15489-1'in uygulanması için, belge yönetimi uzmanlarına ve kurumlarında belge yönetiminden sorumlu kişilere rehber niteliğindedir. Belge yönetimi ihtiyacı olan tüm kurumlar için ISO 15489-1'in uygulanmasında bir metodoloji sağlamaktadır. ISO 15489-1'e uyum sağlamak isteyen kurumlara dikkat edilmesi gereken faktörler ve süreçler hakkında genel bir bakış açısı sağlayacak esasları kapsar.

Sorumlular

Bu dokümanın iletilmesi gereken birimler aşağıda belirtilmiştir.

01. Bütün Birimler;

Uygulama esasları

İç İletişim

Sistem Dokümanlarına Erişim

- **Üst Yönetim ve Yönetim Temsilcisi;** bütün sistem dokümanlarına ve dış kaynaklı dokümanlara erişim hakkına sahiptir. Bu nedenle, bilgisayar ve internet alt yapısında tutulan dokümanlara erişim için gerekli şifreler; **Yönetim Temsilcisi** tarafından belirlenecek ve **Üst Yönetime** iletilecektir.

- Sistem dokümanlarımızda (Prosedürler/Talimatlar); ilgili çalışanlarımız tarafından anlaşılması için yalın ve açık bir dil kullanılacaktır.
- Prosedürler ve bağlı talimat, liste, form, plan vb. dokümanların tamamı, prosedürler içinde Sorumlular başlığı altında tanımlanan birimlere iletilecek, diğer birim/kişiler ile paylaşılmayacaktır.
- Firmamız içinde tutulan iç/dış kaynak, dokümanların 3. Taraflar ile paylaşılması kesinlikle yasaktır. Bu durum **PERSONEL TAAHHÜTLERİNDE** ve **GİZLİLİK SÖZLEŞMELERİNDE** açık bir dille belirtilmiştir.
- Sistem dokümanlarının tesliminde kurumsal mail ve Paperworks programı kullanılacaktır. Elden doküman teslimi vb. metotlar kabul görmeyecektir. Bu suretle doküman transferlerinin dışardan takibi mümkün olabilecektir.
- Paperworks programı marifeti ile gönderilen bütün dokümanlarda, dokümanın okunması ve işletmeye konması hususunda süreler belirtilecektir. Yönetim Temsilcisi tarafından aksi belirtilmedikçe bu süre 5 iş günüdür. (Bu süre zarfında, ilgili birimler, kendilerine iletilen dokümanlarda revizyon taleplerinde bulunabilirler. Bu husus doküman iletim maillerinde belirtilecek, bu tip taleplerin mail yolu ile iletilmesi gerektiği belirtilecektir.)
- Dokümanlara ilişkin revizyon talepleri Kurumsal mail ile yapılacaktır. Telefon, konuşma vb. talepler dikkate alınmayacaktır.

Politikanın empoze edilmesi

- Şirket politikasının, çalışanlarımız tarafından anlaşılması ve benimsenmesi önem verdiğimiz bir husustur. Politikanın hazırlanması esnasında üst yönetim itinalı davranmış, firmamıza ait kurumsal bir kültürün oluşması amaçlanmıştır.
- Politika metninin hem çalışanlarımıza hem de misafirlerimize afişe edilmesi için, çalışma sahalarımızda özellikle giriş hollerinde duvara asılması sağlanacaktır.
- Politika metninin internet ortamında afişe edilmesi için kurumsal web sayfamız kullanılacaktır.

- Politikamızın benimsenmesi hususu, PERSONEL TAAHHÜTNAMELERİ içinde aşağıda belirtilen şekli ile yer alacaktır.

“Şirket politikamıza uygun hareket edeceğimi taahhüt ederim.”¹

- Çalışan oryantasyonlarından politikaya yer verilecektir.
- Herhangi bir nedenle politikanın değişmesi halinde bütün şirket çalışanları pozisyonlarına bakılmaksızın kurumsal mail marifeti ile zaman kaybetmeden bilgilendirilecektir. Söz konusu bilgilendirme bizzat **ÜST YÖNETİM** tarafından gerçekleştirilecektir.

Hedeflerin duyurulması

- Yönetim Gözden Geçirme toplantıları sonrasında belirlenen, güncellenen hedeflerimiz; bütün personellerimize, web sitemiz üzerinden iletilecektir.
- Belirlenen hedeflere erişim konusu; Yönetim Kurulu toplantılarında gözden geçirilir. Hedeflerin duyurulmasının; kurumsal kültür gelişiminde pozitif bir etki yaratacağı düşünülmektedir.

Personel internet bağlantısı

- Bilgisayar alt yapımız, internet bağlantısına sahip olacaktır. Ancak personellerimiz söz konusu bağlantıyı sadece kurumsal ihtiyaçların giderilmesi maksadı ile kullanacaktır. Bunun tesisi için gerekli network ayarlamaları yapılacaktır.
- Kablosuz internet hattına izinsiz erişimin engellenmesi için ağ şifrelenecektir.
- Ziyaretçiler için ayrı bir internet bağlantısı tesis edilebilir. Ziyaretçi internet bağlantılarının da şifrelenmesi zaruridir.
- Mailler için Microsoft Outlook vb. programlar kullanılacaktır. Söz konusu program ayarlarına ilişkin kurallar aşağıda sıralanmıştır.
 - A. Mail adreslerinin atanmasında personel isim ve soy isimleri birlikte kullanılacaktır.
 - B. Mail trafiğinin düzenlenmesi için otomatik gönder/al komutu **30dk** için ayarlanacaktır.

¹ PERSONEL TAAHHÜTNAMESİNDE ALINTIDIR!

- C. Gönderilen ve alınan mailler zaruri nedenler ile karşılaşılmadığı sürece silinmeyecektir.
- D. Gönderilen ve alınan maillerin otomatik olarak yedeklenmesi sağlanacaktır.
- E. Maillerin hazırlanması esnasında MAIL GÖNDERİM KURALLARI başlığı altında belirtilen kurallara harfiyen uyulacaktır.

Mail Gönderim Kuralları

- Mailler hazırlanması;
 - Yazı tipi : Calibri
 - Yazı tipi boyutu : 10kullanılacaktır.
- Bütün maillerin alt kısmında kurumsal mail imzası yer alacaktır.
- Mail konu kısımları; mail içeriğine yansıtacak biçimde BÜYÜK HARFLER kullanılarak doldurulacaktır.
- Gönderilen bütün mailler için teslim bilgisi ve okundu bilgisi istenecektir.
- Gelen maillere ilişkin teslim ve okundu bilgi iletisine onay mutlaka verilecektir.

Personel talepleri

Personel talepleri **P03-F01 PERSONEL TALEP FORMU** aracılığı ile iletilecektir. İş bu form dışı öneri, şikâyet ve talepler dikkate alınmayacaktır. Ancak söz konusu formlara erişimin hızlandırılması maksadı ile form içeriğine sadık kalarak dijital formlar oluşturulabilir ve işletmeye alınabilir. (Paperworks Programı)

Firmamız personelleri; öneri, şikâyet ve taleplerini her zaman bir üst yöneticisine iletmeli, şirket hiyerarşik yapısına uygun şekilde hareket etmelidir. Bu kapsamda direkt olarak kendi departmanlarına bağlı olmayan yönetici/personel tarafından iletilen **P03-F01 PERSONEL TALEP FORMLARI** kabul edilmeyecek, sorumlu yöneticiler bu konuyla ilgili olarak bilgilendirilecektir. Bu kural ancak aşağıda belirtilen durumlarda aşılabilir;



Personeller; bağlı bulundukları yöneticilere ilişkin eleştiri ve şikâyetlerini direkt olarak **İNSAN KAYNAKLARI DEPARTMANINA** ileteceklerdir. **İNSAN KAYNAKLARI DEPARTMANI** kendilerine iletilen **P03-F01 PERSONEL TALEP FORMLARINI** bu kapsamda

değerlendirecek, uygun buldukları eleştiri ve şikâyetlere ilişkin **P05 İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜNÜ** devreye sokacaklardır.



İNSAN KAYNAKLARI DEPARTMANINDA çalışan personeller; Yöneticilerine ilişkin eleştiri ve şikâyetlerini, direkt olarak **Yönetim Temsilcisine** iletilecektir. **Yönetim Temsilcisi** talepleri değerlendirecek; uygun bulunduğu eleştiri ve şikâyetlere ilişkin **P05 İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜNÜ** devreye sokacaklardır.

Şirket çalışanları; öneri ve şikâyetlerini rahatlıkla yazılı hale getirebilmeleri ve üst yönetime sunabilmeleri için kurumsal web sayfamızda belirtilen Etikhat telefon ve mail adresleri kullanılacaktır. Etik hat kişisel bilgilerin gizlenebileceği şekilde 3. Taraf bir firma tarafından direkt üst yönetime ve hukuk departmanına sunulacaktır.

İç Tetkik ve Dış denetim duyuruları

İç tetkik için belirlenen tetkikçi ve iç tetkik tarihleri ilgili tetkikçilere, bölüm yöneticilerine ve üst yönetimin belirlediği izleyicilere Yönetim Temsilcisi tarafından kurumsal mail marifeti ile en az 1 ay önce duyurulur. İç tetkik planı dahilindeki bu duyuru ile planda revizyon gerektiği en çok 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisine bildirilir. Revize edilen İç tetkik planı gerekli tüm ilgililere duyurulur.

Dış denetimlerde üst yönetim, bölüm yöneticileri ve ilgili birimlere kurumsal mail marifeti ile en az 1 ay önce duyurulur. Denetim planı dahilindeki bu duyuru ile planda revizyon gerektiği en çok 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisine bildirilir. Revize edilen İç tetkik planı gerekli tüm ilgililere duyurulur.

Çalışan temsilcileri ile yapılan toplantılar

Merkez çalışan temsilcisi ile tüm Çalışan Temsilcileri yılda en az 1 kez toplantı yapar. Bu toplantı iş gereği online olarak ya da yüz yüze olabilir.

Bu toplantılar yine kurumsal mail marifeti ile tüm çalışan temsilcilerine, yöneticilerine, İnsan Kaynakları Müdürü'ne Merkez Çalışan temsilcisi tarafından duyurulur.

Bu görüşmelerde aşağıdaki konu başlıkları mutlaka görüşülür. Bunların dışında güncel konu başlıkları da toplantı gündemine eklenebilir.

- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Ücretlendirme
- Çalışma Saatleri
- Eğitim
- Kariyer Gelişimi
- Esnek Çalışma Saatleri
- İstihdam Edilebilirlik/Yaşam Boyu Öğrenme
- Stres Yönetimi
- Fırsat Eşitliği
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk (CSR) Sorunları
- Diğer Konu Başlıkları

Kayıt ve Muhafaza

Bahsi geçen tüm toplantılar kayıt altına alınır. Bu toplantı sonuçları gerekli amirler ile paylaşılır ve 2 yıl boyunca kaydın kendisi 5 yıl boyunca dijital kopyası saklanır.

Dış İletişim

- Yönetici, personellerimiz; organizasyon şemasında hangi konumda olursa olsun, 3. Taraflarla yapılan görüşmelerde profesyonel bir yaklaşım takınmak zorundadır. Bu konuya ilişkin yaklaşım aşağıda metin halinde verilmiştir.

“İç ve dış iletişimimizde; profesyonel bir yaklaşım takınmay, hadiselere kişisel değil, kurumsal bir tavır ile yaklaşmayı sağlayacak kurum kültürünün oluşması için gereken çabayı sarf edeceğiz.”

- Kurumsal yaklaşım, ancak kurumsal kültürün tesisi ile sağlanabilir. Çalışan sayımız ne olursa olsun politika metni çerçevesinde, profesyonel yaklaşımın, organizasyon yapımızın her seviyesine empoze edilmesi maksadı ile oryantasyon ve şirket içi toplantılarda aşağıda belirtilen kurallara dikkatle getirilecektir. (Söz konusu kurallar aynı zamanda **PERSONEL TAAHHÜTNAMESİ** içinde de yer alacaktır)

- A. Dış iletişimde, kişisel yaklaşımlara asla sempatik bakılmayacak, 3. tarafların yaklaşımları nasıl olursa olsun tartışma ortamının yaratılmasına izin verilmeyecektir.
- B. Görüşmelerde saygılı ve dengeli bir tavır takınılacak, kışkırtıcı hareket ve konuşmalara itibar edilmeyecektir.

- C. Eleştiri, şikâyet ve talepler sorgulanmadan kayıt altına alınacak **ve Yönetim Temsilcisine** iletilecektir. (**P03-F04 ÖNERİ / ŞİKAYET FORMU**)

- D. Söz konusu kurallara uygun hareket etmeyen çalışanlar için **P07 UYGUNSUZ HİZMET PROSEDÜRÜ** şartları devreye sokulacaktır.

- 3. Tarafların; öneri ve şikâyetlerini rahatlıkla yazılı hale getirebilmeleri ve yönetime sunabilmeleri için kurumsal web sayfamız kullanılacaktır. (**P03-F04 ÖNERİ/ŞİKAYET FORMU** kurumsal web sayfamızda online olarak kullanılacaktır.)
- 3. Tarafların; öneri ve şikâyetlerini rahatlıkla yazılı hale getirebilmeleri ve üst yönetime sunabilmeleri için kurumsal web sayfamızda belirtilen Etik hat telefon ve mail adresleri kullanılacaktır. Etik hat kişisel bilgilerin gizlenebileceği şekilde 3. Taraf bir firma tarafından direk üst yönetime ve hukuk departmanına sunulacaktır.
- Faaliyetlerimiz, genel organizasyon yapımız, politikamız, iletişim bilgilerimiz kurumsal web sayfamız marifeti ile duyurulacaktır.

Kurumsal web sayfamız üzerinden duyurulacak konular

Yayınlanacak kurumsal web sayfamız, aşağıda belirtilen konuları kapsayacak şekilde dizayn edilecektir.

- Firma iletişim bilgileri
- Organizasyon yapısı
- Politika metinleri
- Üst Yönetim taahhütleri
- Faaliyetler
- Duyurular
- İnsan kaynakları
- Online öneri/şikâyet formu
- Etik Hat bilgileri

Telefon Görüşmeleri

- Telefon görüşmelerinde önce firma markamız, daha sonra konuşan yönetici/personel departmanı ve ismi dile getirilecektir. Bu kural Üst Yönetim dışında kalan bütün birimler için geçerlidir.

- Sekretarya; gerçekleştirilen bütün telefon görüşmelerini kayıt altına almakla yükümlüdür. Mevzubahis kayıt aşağıdaki bilgileri içerecektir.

- A. Kurum adı,
- B. Görüşme yapılan kişi adı,
- C. Görüşme tarihi ve saati,
- D. Konu

Sekretaryayı ilgilendiren bu husus oryantasyon eğitimlerinde bildirilecek, mail marifeti ile tebliğ edilmiş sayılacaktır.

Faks

- Gelen faksların tamamı sekretarya tarafından taranacak ve *.pdf formatında servera kaydedilecek, daha sonra ilgili birim/kişilere teslim edilecektir.

Kayıt esnasında kayıt tarihi ve kayıt numarası verilecektir.

Örn:

06.05.2016_001 (06.05.2016 tarihinde gelen 1 numaralı faks)

Faks gönderimi, gelen faksların muhafazası ve dijital olarak kopyalanmasına ilişkin Paperworks programı da aynı kurallara tabi olmak şartı ile kullanılabilir.

Faks marifeti ile alınan dokümanlar, kısa süre içinde tepki verilmesi gereken hususları içerebilir. Bu nedenle sekretarya, gelen faksları ilgili birimlere derhal iletmekle, Resmi yazıları ilgili birimlerin yanı sıra Hukuk Birimine ve Üst Yönetime eş zamanlı olarak bildirmekle yükümlüdür.

Posta/Kargo vb. metotlarla elden teslim alınan dokümanlar

Faks süreci ile aynı sisteme tabidir. Ancak orijinal verilerin P02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ şartlarına uygun biçimde muhafaza edilmesi gerekmektedir.

Paydaşlar ile yapılan görüşmeler

Paydaşlar; müşteriler, tedarikçiler ve yerel halk olabilir.

Tüm görüşmeler yetki verilmiş personel tarafından gerçekleştirilir. Müşteri ve tedarikçiler ile görüşmelerde etik kurallara rekabet kurallarına uygun şekilde görüşmeler gerçekleştirilir.

Yılda en az 1 defa bu görüşmeler planlı olarak gerçekleştirilir.

Gizlilik

Bütün çalışanlar GİZLİLİK SÖZLEŞMESİNE tabidir. Kişisel verilerin korunması ilkelerine uyulacaktır.

Revizyon listesi;

Revizyon No	: 01
Revizyon Tarihi	: 04.04.2018
Revizyonu Yapan	: Sinan EVKAYA
Gerekçe	: M-Files Sistemi
Yapılan Revizyon	: 01. Faks alımlarında M-Files programının kullanılabileceği hususu "Faks" başlığı altında belirtilmiştir. 02. Faksların ilgili birimlere iletilmeleri ile ilgili olarak aşağıda belirtilen metin ilave edilmiştir. "Faks marifeti ile alınan dokümanlar, kısa süre içinde tepki verilmesi gereken hususları içerebilir. Bu nedenle sekreteryaya, gelen faksları ilgili birimlere derhal iletmekle, Resmi yazıları ilgili birimlerin yanı sıra Hukuk Birimine ve Üst Yönetime eş zamanlı olarak bildirmekle yükümlüdür." 03. "Posta/Kargo vb. metotlarla elden teslim alınan dokümanlar" başlığı ilave edilmiştir. 04. "Personel Talepleri" başlığı altına aşağıdaki metin ilave edilmiştir. "Ancak söz konusu formlara erişimin hızlandırılması maksadı ile form içeriğine sadık kalarak dijital formlar oluşturulabilir ve işletmeye alınabilir. (M-Files Programı)"
Revizyon No	: 02
Revizyon Tarihi	: 18.08.2022
Revizyonu Yapan	: Ersan ÖZKİŞİ
Gerekçe	: Paperworks Sistemi, çalışan temsilcileri, iç ve dış denetimler, paydaşlarla olan görüşmeler bulunmuyor.
Yapılan Revizyon	: Paperworks programı dahil edilmiştir. İç tetkikler ve dış denetimlerin, çalışan temsilcileri, paydaşlar ile yapılacak iletişim, Etikhat bilgileri eklenmiştir.