



AEÜ KURUMSAL İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-028
İlk Yayın Tarihi	17.10.2017
Revizyon Tarihi	30.11.2017
Revizyon No	01
Sayfa	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Ahi Evran Üniversitesi'ndeki 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.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Ahi Evran Üniversitesi'ndeki iletişim ağı ile kullanılan araç ve uygulanan yöntemleri kapsar.

3. TANIMLAR

AEÜ: Ahi Evran Üniversitesi

EBYS: AEÜ Elektronik Belge Yönetim Sistemi

SMS: Kısa Mesaj Sistemi

KEP: Kayıtlı Elektronik Posta

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm Birim Yöneticileri sorumludur, diğer sorumluluklar uygulama metni içerisinde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

AEÜ'de iş ve işlemleri yürütmek amacıyla pek çok iletişim yöntemi kullanılmaktadır. Yürütülen faaliyetlerin ilgili kişi ve gruplara iletilmesi biçimsel sistemler ya da iletişim kanalları ile gerçekleşir.

5.2. Biçimsel İletişim

AEÜ de biçimsel iletişim akışı; dikey, yatay, çapraz yönlerde hareket eder. AEÜ organizasyon şemalarında iletişimin hangi yönde olduğu ve kimin kiminle iletişimde bulunduğu açıkça görülür. AEÜ'de dikey iletişim, AEÜ organizasyon yapısında bilgilerin yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya doğru organizasyon basamaklarını izleyerek akmasıdır. Dikey iletişim telefonla görüşme ve yüzyüze iletişimde esastır. AEÜ'de bu anlamda emir ve yönergeler AEÜ Rektörü ile başlayıp aşağı akmakta; raporlar, istekler ve bilgi vermelerle ilgili mesajlar ise, aşağıdan yukarı, astlardan üstlere doğru almaktadır.

AEÜ'de 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.

Hazırlayan Tuncay SARAY	Yürürlük Onayı Mehmet Zeki KÜÇÜK	Kalite Sistem Onayı Prof. Dr. Mustafa KURT
----------------------------	-------------------------------------	---



AEÜ KURUMSAL İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-028
İlk Yayın Tarihi	17.10.2017
Revizyon Tarihi	30.11.2017
Revizyon No	01
Sayfa	2/5

AEÜ’de çapraz iletişim, fonksiyonel yetki ilişkilerinin sonucu olarak zamandan tasarruf etmek için kullanılır. Bir dekan ya da müdürün örgütün hiyerarşik basamaklarını izlemeden değişik çapraz kademelerdeki kişiler ya da birimlere doğrudan doğruya haberleşmede bulunabilir.

5.3. Kurumsal İletişim

AEÜ birimlerinin kurumsal iletişim bilgilerine AEÜ web sayfasından, personelin kurumsal iletişim bilgilerine ise <http://rb.ahievran.edu.tr/> iç ağ adresi üzerinden erişilir. Rehberde; personelin adı, soyadı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır. Birim amirleri, personeline ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludur. Değişen bilgiler Bilgi İşlem Daire Başkanlığına “FR-158 IP Telefon İsim Değişikliği Formu” üst yazı ekinde bildirilir.

5.4. Yazışmalar

Üniversitedeki yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ile Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı hükümlerine uygun olarak yapılır. Üniversitede yapılan yazışmalar, “P-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne” göre kayıt altına alınır.

5.5. Telefonla İletişim

Üniversitede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. IP telefon talebi ilgili birim amiri tarafından Bilgi İşlem Daire Başkanlığına bildirilir. Telefon tanımlamalarının yapılması, görüşmelere açılması, telefon cihazlarının kurulumlarının yapılması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması, telefon rehberi hazırlama ve güncelleme vb. her türlü teknik işlemler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

Yeni bir telefon hattı tahsisi talebi FR-157 “IP Telefon Gateway Cihaz Talep Formu” ile yapılır. Bu forma dayanılarak tahsis edilen telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur.

Üniversite içi görüşmelere açık bir telefonun, resmi görüşmelerde kullanılmak üzere Şehir içi, GSM-Şehirlerarası görüşmelere açılması talebi “Başbakanlığın 2007/3 sayılı Tasarruf Tedbirleri” gereğince birim amirinin teklifiyle alınan Rektörlük Oluru ile gerçekleştirilir. Alınan olur Bilgi İşlem Daire Başkanlığına bildirilmesiyle hat görüşmelere açılır. Görüşmeye açık bir telefon hattının kullanıcısının değiştirilmesi işlemi FR-158 Telefon İsim Değişikliği Formu ile yapılır.

Hazırlayan Tuncay SARAY	Yürürlük Onayı Mehmet Zeki KÜÇÜK	Kalite Sistem Onayı Prof. Dr. Mustafa KURT
----------------------------	-------------------------------------	---



AEÜ KURUMSAL İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-028
İlk Yayın Tarihi	17.10.2017
Revizyon Tarihi	30.11.2017
Revizyon No	01
Sayfa	3/5

5.6. Telsiz İle İletişim

Kampüslerin çeşitli yerlerinde görev yapan güvenlikten, temizlikten, inşaatlardan, teknik vb. işlerden sorumlu personeller birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlayabilirler.

5.7. EBYS: AEÜ Elektronik Belge Yönetim Sistemi

AEÜ yazışma süreci EBYS üzerinden gerçekleşir. Süreç, Yazı İşleri Müdürlüğü'ne gelen evrakın taranarak sisteme yüklenmesi ile başlar. Genel Sekreterlik, evrakı ilgili birimlere EBYS üzerinden dağıtır. Tüm yazışmalar "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" ile "Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı" hükümlerine uygun olarak "5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu" ve bağlı mevzuatlara dayalı olarak gerçekleştirilir.

5.8. Kısa Mesaj Servisi (SMS)

Kurum, personel ve öğrencilerini kurumun kullanmış olduğu SMS Bilgilendirme Sistemi ile bilgilendirebilir. SMS Bilgilendirme Sistemini kullanmak isteyen birimler Genel Sekreterlik Makamından alınan olur ile Bilgi İşlem Daire Başkanlığına başvuruda bulunur. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı talebi hizmet sağlayıcıya bildirerek birim yetkilendirilmesi yapılır.

5.9. İletişim Panoları

Üniversitede düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve geceler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan Üniversite personeline veya öğrencilere duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir.

Öğrenciler tarafından yapılmak istenen duyurular, öğrencilere tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Genel Sekreterliğin onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü güvenlik elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Genel Sekreterliğe bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür.

5.10. Elektronik İletişim

AEÜ gerek öğrenciler ve personelle gerekse dış paydaşları ile başvuruları, bilgi güncelleme işlemlerini, veri kontrolü ve anket gibi çalışmalarını online olarak gerçekleştirir. Dönemsel olarak işlevi olan durumlar (Başvuru ve Anket gibi) AEÜ Ana Web Sayfasında duyurular kısmında yer alır. Personelle veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu e-posta atılabilir.

Hazırlayan Tuncay SARAY	Yürürlük Onayı Mehmet Zeki KÜÇÜK	Kalite Sistem Onayı Prof. Dr. Mustafa KURT
----------------------------	-------------------------------------	---

	AEÜ KURUMSAL İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-028
		İlk Yayın Tarihi	17.10.2017
		Revizyon Tarihi	30.11.2017
		Revizyon No	01
		Sayfa	4/5

5.11. E-Posta İşlemleri

E-posta adresi almak isteyen personel “destek.ahievran.edu.tr” web adresi üzerinden veya telefon yoluyla başvuruda bulunabilir. Başvuruda bulunan personelin bilgileri personel bilgi sistemi üzerinden kontrol edildikten sonra e-posta adresi açılır. Personel kendisine verilen kullanıcı adı ve şifresi ile sisteme ilk kez giriş yaptığında öncelikle karşısına kayıt formu gelir. Bu kayıt formunu kendi bilgileri ile doldurduktan sonra e-posta adresi aktif hale gelir.

Öğrencilere ise eğitim dönemi başlarında, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından alınan aktif öğrenci listesine göre toplu olarak e-posta açma işlemi gerçekleştirilir. Öğrencilere standart olarak **[öğrencino]@ogrmail.ahievran.edu.tr** adresi şeklinde e-posta adresi verilir. Öğrencilerde e-posta hesaplarını ilk girişlerinde kendi bilgilerini kaydederek aktifleştirmek zorundadırlar. Eğitim-Öğretim dönem başından sonra kayıt yaptıran öğrencilerimizde kişisel olarak veya “destek.ahievran.edu.tr” adresinden başvurarak e-posta hesaplarını açtırırlar. E-posta hesabının şifresini unutan personellerimiz veya öğrenciler e-posta giriş ekranında “Şifrenizi mi Unuttunuz?” bağlantısını kullanarak ilgili bilgileri girdiklerinde sisteme kayıtlı telefonlarına şifreleri SMS yoluyla gönderilir.

Üniversite öğrencilerine ve personele kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı’na verilir.

5.12. Web Sayfaları

Üniversitede her birimin bir web sayfası bulunur. Web sayfaları Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi’ne uygun olarak hazırlanır.

Web sayfalarının düzenlenmesinde koordinasyonu ve yönlendirmeyi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yapar. Web sayfalarına bilgi girişi ve güncellemesi ilgili birimler tarafından yapılır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, teknik personeli yetersiz olan birimlerin web sayfasının hazırlanması ve güncellenmesi hususunda gerekli desteği verir.

Personeli veya öğrencileri bilgilendirme amacıyla web sayfalarında duyurular yapılabilir. Hangi duyuruların web sayfasında yayınlanacağına ilgili birimin yöneticisi (ya da yetkilendirdiği kişi) karar verir.

5.13. Toplantılar

Üniversite de toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın öngördüğü biçimde yapılır. Toplantılarda alınan ve üniversitenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Tuncay SARAY	Mehmet Zeki KÜÇÜK	Prof. Dr. Mustafa KURT



AEÜ KURUMSAL İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-028
İlk Yayın Tarihi	17.10.2017
Revizyon Tarihi	30.11.2017
Revizyon No	01
Sayfa	5/5

5.14. Raporlar

Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar, raporun ilgili olduğu birimin web sayfasında ilan edilir. Bütün birimler yıllık faaliyet raporlarını web sayfalarında yayımlarlar. Üniversitenin faaliyet raporu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın sayfasında yayınlanır.

5.15. Görüş (Dilek - Öneri) Kutuları

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde bulunan dilek ve öneri kutuları veya kurumsal web sayfası aracılığı ile öneri - istek formu doldurulur. İlgili birim tarafından haftada bir kez kutulardaki formlar toplanarak değerlendirilir. Web sayfası üzerinden doldurulan formlar, kaydedildiği anda ilgili birimin kurumsal mail adresine gönderilir ve ilgili birim tarafından değerlendirilir.

5.16. Kurumsal İmaj İle Kurumsal İletişim

Halkla İlişkiler,
Kurumsal Reklamcılık,
Sergi ve Fuarlar,
Konferans ve Seminerler
Görüşme ve Toplantılar
Görsel İşitsel İletişim Araçları
Çalışanlara yönelik dergiler
Broşür ve Elkitapları
Afiş, İlan Tahtası, Bültenler

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik
Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

E-Posta Başvuru Formu
IP Telefon Talep Formu
IP Telefon İsim Değişikliği Formu

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
01	30.11.2017	Yeniden Değerlendirme

Hazırlayan Tuncay SARAY	Yürürlük Onayı Mehmet Zeki KÜÇÜK	Kalite Sistem Onayı Prof. Dr. Mustafa KURT
----------------------------	-------------------------------------	---