



1. AMAÇ

Bu prosedürle, ISO 9001:2015 KYS dahilinde Üniversitemizde güvenli ve sürekli bir iletişim yöntemleri ve sorumlulukları belirlemeyi amaçlanmaktadır.

2. KAPSAM

Üniversitendeki iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Rektör veya Rektör Yardımcıları

Kalite Yöneticisi

İlgili Bölüm Sorumluları

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden, Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

4. TANIMLAR

Bu Prosedürde tanımlanacak terim bulunmamaktadır.

5. REFERANSLAR

- ISO 9001 Standart Madde : 5.5.3,
- Kalite Kayıtları : PR.02
- Kalite El Kitabı : KEK.01
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik
- Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
- Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi

6. UYGULAMA

6.1. Genel

Üniversitede yürütülen faaliyetler, çeşitli iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili kişilere iletilir. Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre işlem yapılır.

Çalışan personelin iletişim bilgilerine Üniversitenin rehberinde yer verilir. Bu rehberde Üniversitenin ana web sayfasında ulaşılır. Rehberde; personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır. Birim amirleri, personeline ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar.

5.2. 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, PR-02 "Kayıtların Kontrolü Prosedürüne" göre kayıt altına alınır.

6.3. Telefonla İletişim

Üniversitede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir.

Personele, teknik altyapının imkan verdiği ölçüde, kişisel görüşmelerde kullanılmak üzere telefon hattı tahsisi yapılabilir. Kişisel görüşmeye tahsisli telefon hatlarının ücretleri ilgili personel tarafından karşılanır.

Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, ilgili birim amirinin teklifi ve Genel Sekreterin onayı ile yapılır. Genel Sekreter bu yetkisini yardımcılara devredebilir.

HAZIRLAYAN / Prepared By	ONAYLAYAN / Approved By
YÖNETİM TEMSİLCİSİ / Management Representative	REKTÖR / Rector



Telefon hatları konusundaki taleplerden Genel Sekreterlikçe uygun bulunanlar İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'na iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

Yeni bir telefon hattı tahsis talebi FRP-10.03 "Telefon Hattı Tahsis/İptal Talep Formu" ile yapılır. Bu forma dayanarak tahsis edilen telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı formla iptal edilir.

Üniversite içi görüşmeye açık bir hattın, resmi görüşmelerde kullanılmak üzere şehir içi, şehirlerarası, mobil telefon vb. görüşmelere açılması talebi FRP-10.04 "Telefon Hattı Resmi Görüşme Talep Formu" ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de bu form ile yapılır.

6.4. Telsiz İle İletişim

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

5.5. İlan 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.

6.6. Elektronik İletişim

Birimler, altyapının elverdiği ölçüde ve işin mahiyetine göre elektronik iletişim yöntemlerini kullanabilirler. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

Personele veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu mail atılabilir. Toplu mailler kurumsal uzantılı maillere gönderilir.

6.7. E-mail İşlemleri

Üniversite öğrencilerine ve personele kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nca verilir.

E-posta almak isteyen personel FRP-10.02 "E-Posta Başvuru Formu" ile başvuruda bulunur. Başvuru işlemi yazılı olarak veya elektronik ortamda yapılır. Başvuru sonucu, ilgilinin talebine göre elden veya e-mail ile iletilir. E-mail ile başvuru yapılmış ve cevap e-mail ile isteniyorsa başvuru kimliğinin fotokopisini başvuru dilekçesine ekleyerek göndermesi gerekmektedir. Elden teslimlerde kimlik kontrolü yapılır. Şifre değişiklikleri de FRP-10.02 E-Posta Başvuru Formu ile ve aynı yöntemlerle yapılır.

Üniversiteye kayıt yapan her öğrenciye, kayıt sırasında oluşturulan e-posta adresleri şifresiyle birlikte verilir. İlk şifreyle e-posta sistemine giriş yapan kullanıcıya kendi belirleyeceği şifre ekranı çıkar. Kullanıcı şifre işlemleri için başka bir e-posta adresini veya gizli soru yanıt şeklinde hatırlatma notu bırakır. Tüm bunlara rağmen e-posta adresine bağlanamayan kullanıcı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na şahsen –info@beu.edu.tr–adresine okul kimliğini tarayarak ya da faks yolu ile şifre değiştirme işlemleri yapar. Şifresini değiştirmek isteyen öğrenci FRP-10.01 "E-Posta Şifre Talep Formu" ile başvuruda bulunur. Öğrenciler tarafından yapılan şifre değişikliği

HAZIRLAYAN / Prepared By	ONAYLAYAN / Approved By
YÖNETİM TEMSİLCİSİ / Management Representative	REKTÖR / Rector



talepleri yazılı olarak elden yapılır.

6.8. 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 Enformatik Bölümü yapar. Web sayfalarına bilgi girişi ve güncellemesi ilgili birimler tarafından yapılır. Enformatik Bölümü, 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.

6.9. Toplantılar

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

6.10. 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 yayınlarlar. Üniversitenin faaliyet raporu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın sayfasında yayınlanır.

6.11. Öğrenci Şikâyetleri

Personel, öğrenciler ve diğer kişiler, üniversitenin işleyişine ilişkin olarak herhangi bir konudaki şikâyet, öneri vb. mesajlarını email, telefon hattı kullanarak yöneticilere elektronik ortamda iletebilirler.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- FRP-10.01 E-Posta Şifre Talep Formu
- FRP-10.02 E-Posta Başvuru Formu
- FRP-10.03 Telefon Hattı Tahsis/İptal Talep Formu
- FRP-10.04 Telefon Hattı Resmi Görüşme Talep Formu

HAZIRLAYAN / Prepared By	ONAYLAYAN / Approved By
YÖNETİM TEMSİLCİSİ / Management Representative	REKTÖR / Rector