



**ENK-KU-06-PRS-01**  
**İÇ VE DIŞ İLETİŞİM**  
**Prosedürü**



**PROSEDÜR ONAYI**

| Hazırlayan         | Kontrol Eden              | Yürürlüğe Alan  |
|--------------------|---------------------------|-----------------|
| Arzu GERÇEKER      | Tanju ÜZÜMCÜ              | Ekrem AY        |
| Süreç Sorumlusu    | Yönetim Kalite Temsilcisi | Genel Müdür     |
| <i>Arzu Gerçek</i> | <i>Tanju Üzümcü</i>       | <i>Ekrem Ay</i> |

**Revizyon Geçmişi**

| Rev. | Rev. Tarihi | Revizyonun Gerekçesi ve Değişikliğin Açıklaması |
|------|-------------|-------------------------------------------------|
| 0    | 27.08.2020  | İlk yayın.                                      |
|      |             |                                                 |
|      |             |                                                 |
|      |             |                                                 |

**İçindekiler**

|        |                                                                  |   |
|--------|------------------------------------------------------------------|---|
| 1.     | Amaç ve Kapsam .....                                             | 2 |
| 2.     | Sorumluluklar .....                                              | 2 |
| 2.1.   | Genel Müdür .....                                                | 2 |
| 2.2.   | Genel Müdür Asistanı .....                                       | 2 |
| 2.3.   | Birim Yöneticileri .....                                         | 2 |
| 3.     | Prosedür .....                                                   | 2 |
| 3.1.   | Genel İlkeler .....                                              | 2 |
| 3.2.   | Kuruma Gelen ve Giden Yazışmaların Yönetimi .....                | 3 |
| 3.3.   | Kurumun Sosyal Medya Hesapları ve Web Sitelerinin Yönetimi ..... | 3 |
| 3.4.   | Dahili (Kurum İçi) İletişim .....                                | 3 |
| 3.4.1  | Kurum İçi Duyurularda "Newsletter" Uygulaması .....              | 3 |
| 3.4.2  | Toplantılar ile İletişim .....                                   | 3 |
| 3.4.3  | Ortak Takvim Kullanımı ile Etkinlikler Hakkında İletişim .....   | 3 |
| 3.4.4  | Diğer Dahili İletişim Araçları .....                             | 4 |
| 3.5    | Paydaşlar ile İletişim .....                                     | 4 |
| 3.5.1  | Sporcu ve Velisiyle İletişim .....                               | 4 |
| 3.5.2. | Üyeler ve Misafirler ile İletişim .....                          | 4 |
| 3.5.3  | Panolar ve İlan Tahtalarına Asılacak Duyurular .....             | 5 |
| 3.6    | Düzenleyici ve Belirleyici Kuralların Takibi .....               | 5 |



## ENK-KU-06-PRS-01 İÇ VE DIŞ İLETİŞİM Prosedürü



### 1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, kurum adına yürütülen dahili ve harici iletişim faaliyetlerinin kurumun misyon ve değerleri çerçevesinde icra edilmesini, kesintisiz, doğru zamanlama ile ve istenmeyen durumlara izin vermeyen bir iletişimin sürdürülmesini, kurumun itibarını korumasını ve artırmasını sağlamaktır.

Bu prosedür ENKA Spor Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı, ENKA Spor Kulübü Derneği ve İktisadi işletmelerinde (bundan sonra kısaca ENKA Vakfı veya Kurum olarak anılacaktır) geçerlidir. ENKA Okulları bu prosedürün kapsamı dışındadır.

Bu prosedür, kurumun yazılı ve sözlü olarak tüm medya türleri üzerinde yürüttüğü, tek taraflı ve iki yönlü tüm iletişim metotlarına dair kurallar belirlemek üzere oluşturulmuştur. Kurumun web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetimi, federasyonlar ve spor müdürlükleri gibi belirleyici ve düzenleyici kuruluşlar ile yürütülen iletişim bu prosedürün kapsamındadır.

### 2. Sorumluluklar

#### 2.1. Genel Müdür

Bu prosedürün kurumda etkin bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları tahsis etmekten, denetlemekten ve harici iletişimde nihai sorumluluğu üstlenmekten sorumludur.

#### 2.2. Genel Müdür Asistanı

Bu sürecin prosedürde tanımlandığı şekilde yürütülmesi için gerekli koordinasyonun sağlanmasından, birim yöneticilerini bu konularda yönlendirmekten ve bu prosedüre uyumluluğu takip ederek gerekli aksiyonlar için tavsiyeler geliştirilmesinden süreç sorumlusu olarak sorumludur.

#### 2.3. Birim Yöneticileri

dahili ve harici iletişimin bu prosedüre ve ilgili politika dokümanlarına uygun şekilde yürütülmesinden ve sadece kendi birimleri için geçerli olan kurumsal iletişim uygulamalarının bu prosedür ile uyumlu kalarak belirlenmesi ve dokümante edilmesinden sorumludurlar.

### 3. Prosedür

#### 3.1. Genel İlkeler

Kurumun temel değerleri çerçevesinde belirlenen iletişim ilkeleri aşağıda sıralanmıştır;

- ENKA Vakfı paydaşlarının ve çalışanların özel hayatının gizliliğine saygı gösterir ve mahremiyeti ve gizliliği etkileyen tüm yerel kural ve devlet ilkeleri ile hükümlerine uyar.
- Çalışanlar, görevlerini veya görevleri gereği elde ettikleri bilgileri kurumun menfaatleri ile kişinin menfaatleri arasında bir çatışma doğuracak biçimde kullanamazlar.
- Yasal düzenlemelerden dolayı olabilecek istisnalar haricinde bütün paydaşların Kurum ile ilgili olarak aynı anda bilgilendirilmeleri önemlidir.
- Sağlanan bilgilerin gerçeklere dayanması çok önemlidir. Kurumun en önemli önceliği, güven ve etik davranışların hakim olduğu bir ortam yaratmak ve sürdürmektir.



## ENK-KU-06-PRS-01 İÇ VE DIŞ İLETİŞİM Prosedürü



### 3.2 Kuruma Gelen ve Giden Yazışmaların Yönetimi

Gelen ve giden yazışmaların kayda alınması, dağıtımı, takibi, yanıtlanması ve ilişkili diğer aksiyonları icra eden tüm birimler bu amaçla EDMS'yi kullanır. Kurumu bağlayan, sorumlu kılan ve kurum adına yapılan tüm yazışmalar bu kapsamda ele alınmaktadır. Tercih edilmemekle birlikte bu tür yazışmalar zaman zaman Whatsapp veya e-posta ile yapıldığında yine bu maddede tanımlanan kurallara işletilir.

Bu konuda uygulanacak kurallar ve süreç akışı ENK-KU-06-TL01 Gelen-Giden Evrak Yönetimi Talimatı ve ENK-KU-06-AS Gelen-Giden Evrak Yönetimi Akış Şemasında tanımlanmıştır.

### 3.3 Kurumun Sosyal Medya Hesapları ve Web Sitelerinin Yönetimi

Kurumun sosyal medya hesapları ve web sitelerinin (doğru iletişim prensibi açısından) yönetimi Kurumun ilgili konuda belirlediği Politikalaragöre yürütülür.

Spor Koordinatörlüğü ve ENKA Sanatbu politikalara göre uygulamayı yürütecek sorumlu kişiler atamaları halinde bu atamayı Genel Müdür onayını içeren yazılı bir doküman ile yapacaklardır.

### 3.4 Dahili (Kurum İçi) İletişim

İç iletişim faaliyetlerinin amacı, çalışan ve kurum nezdinde iletişimin karşılıklı olarak güçlendirmek ve bu gücün kuruma yansımaları sağlayarak kurumun gücünü ve aynı zamanda çalışan memnuniyetini artırmaya destek vermektir.

#### 3.4.1 Kurum İçi Duyurularda “Newsletter” Uygulaması

Çalışanlar veya Üst Yönetim ile paylaşılması gereken önemli etkinlikler, başarılar, sonuçlar veya devreye giren prosedürler, politikalar veya önemli değişikliklerin duyurulmasında ENKA tarafından sağlanan “Newsletter” bulut uygulaması kullanılır. ENKA Sanat için Direktör, diğer birimler için Genel Müdür tarafından e posta ile onay alınmamış hiçbir konuda dahili duyuru yayınlanamaz. Dahili duyurular tüm kurumu ilgilendiren genel konularda Genel Müdür Asistanı, Spor Koordinatörlüğü'nden Spor Koordinatörü ve yardımcısı ile ENKA Sanat departmanında Kurumsal İletişim Sorumlusu tarafından yapılır.

Duyurunun yayım öncesi son onaya gönderilmeden önce konudan sorumlu yöneticiye gönderilerek teknik ve içerik kontrolü yaptırılması iyi uygulamalardandır.

#### 3.4.2 Toplantılar ile İletişim

Toplantılarda alınan kararlar ve başlatılacak aksiyonlar EDMS üzerinde toplantı kararları kayıt ve takip formu ile planlanır ve takip edilir. EDMS üzerinde bir aksiyon başlatıldığında veya aksiyonun statüsü güncellendiğinde EDMS'de önceden tanımlanmış kişilere gönderilen bilgilendirme mesajları ile çalışanların aksiyonlardan haberdar olması sağlanır.

#### 3.4.3 Ortak Takvim Kullanımı ile Etkinlikler Hakkında İletişim

SGSS içinde faaliyet gösteren ENKA Spor Kulübü, ENKA Sanat ve ENKA Okulları tesislerde toplu-kalabalık katılımlı etkinlikler planlamakta ve organize edebilmektedir. SGSS'nin yaya ve araç yükünü



## ENK-KU-06-PRS-01 İÇ VE DIŞ İLETİŞİM Prosedürü



normalin üzerine çıkmasına neden olan bu etkinliklerin çakışmasını önlemek ve Teknik Koordinatörlüğün önceden bilgi sahibi olarak gereken desteği daha etkin bir şekilde sunabilmesi için planlanan etkinlikler, etkinliği planlayan birim tarafından diğerlerine MS. Outlook takvimi üzerinden paylaşılır. Her birim organize edeceği etkinlikleri bu şekilde önceden planlamaktan ve diğer birimlerce planlanmış etkinlikleri takip ederek haberdar olmaktan sorumludur.

### 3.4.4 Diğer Dahili İletişim Araçları

Bu kapsamda faydalanılabilecek olan araçlar aşağıda verilmiştir;

- Genel Toplantıları
- E-Posta Bildirimleri
- Poster veya Afişler
- Panolara asılan talimat ve/veya dokümanlar
- EDMS bilgilendirme e-posta mesajları

### 3.5 Paydaşlar ile İletişim

Paydaşlardan gelen geri bildirimler Paydaş Bildirimlerinin Kayıt ve Takibi Talimatı belirtilen kurallara göre işleme tabii tutulur.

#### 3.5.1 Sporcu ve Velisiyle İletişim

Sporcu ve velisi ile iletişim, bu konuda aynı isimle yayınlanmış politika doğrultusunda Spor Koordinatörlüğü tarafından yönetilir.

#### 3.5.2. Üyeler ve Misafirler ile İletişim

Üyeler ve misafirler ile yüz yüze veya telefon ile temas eden güvenlik görevlileri, resepsiyon görevlileri, bilet satış-rezervasyon görevlileri, tahsilat sorumluları, üyelik işlemleri yapanlar, öğrenci kayıt işlemlerin yapanlar, santral görevlileri, yer göstericiler ve benzeri iletişimde bulunacak çalışanlar temel iletişim prensiplerini uygulamaktan sorumludur. Bu prensipler şunlardır;

- Konuştuğunuz kişiye karşı saygılı olmak
- Görüşmeye konsantre olmak, aynı anda ilişkisiz başka işler yapmamak
- Konuşan kişiye onu dinlediğinizi hissettirmek
- Karşınızdaki kişinin söylediğinin tam olarak anlaşıldığından emin olmak
- Konuşan kişinin sözünü kesmediğinizden emin olmak
- Karşınızdaki kişiye isim takma, genelleme, yaftalama yoluna gitmemek
- Sorunu çözmeye çalışırken güncel olmak, geçmiş ve anlamsız uygulamaları örnek vermemek
- Sınırlerinizi kontrol ettiğinizden emin olmak, gerekirse konuşmaya kısa bir ara vermek ve derin nefes-temiz hava alıp sakinleşmek
- Konuşmanızın özellikle başında ve sonunda pozitif olmaya dikkat etmek

Yukarıda sayılan görevleri icra eden personel göreve başlamadan önce kuruma özel olarak hazırlanan ve yukarıdaki prensipleri içeren bir iletişim eğitimi almak zorundadır. Bu eğitimler 3 yılda bir tazelenir.

**ENK-KU-06-PRS-01**  
**İÇ VE DIŞ İLETİŞİM**  
**Prosedürü****3.5.3 Panolara ve İlan Tahtalarına Asılacak Duyurular**

Panolar, ilan tahtaları veya bu amaçla oluşturulmuş özel alanlar haricinde hiçbir alana duyuru; poster veya ilan asılamaz. Asılacak tüm bilgilerin Genel Müdür tarafından görülmesi gerekir. İdari amirler veya birim amirleri tarafından asılması/gösterilmesi öngörülen tüm medya malzemeleri için Genel Müdür onayını almaktan ilgili birimin yöneticisi sorumludur. Aynı şekilde asılan/gösterilen bu medyaların güncelliğini kaybetmeden kaldırılması ve bilgi ve görsel kirlilik oluşturmaması için tedbirlerin alınmasından duyuru/gösteriyi hazırlayan birim sorumludur. Bu tür asma/gösterme işlemlerinin teknik yardım gerektirmesi halinde ilgili birim arıza talep formu ile Teknik Koordinatörlükten bu desteği talep edebilecektir. Birim amirleri ve idari amirler, sorumluluk alanları dahilinde kullanılan ve buradaki kurallara uygun olmayan duyuru, poster menü vb.nin kaldırılmasından sorumludur.

**3.6 Düzenleyici ve Belirleyici Kuralların Takibi**

Her birim, yürüttüğü faaliyetlerin ilgili yasal düzenlemelere, belirleyici ve düzenleyici kurallara uygun şekilde yönetilmesinden sorumludur. Bu amaçla anılan kurallarda yeni eklenenleri veya değişenleri takip ederek gerekli aksiyonları başlatmaktan sorumludur. Bu amaçla her birim Dış kaynaklı dokümanlar listesini kendi faaliyetleri için oluşturmaktan, güncel tutmaktan ve kendi birimine ait klasörler altında EDMS'de saklamaktan sorumludur. Yasal düzenlemelere uyumluluk takibi ile ilgili uygulanacak kurallar ENK-KU-06-AS Yasal düzenlemelere uyumluluk takibi akış şemasında tanımlanmıştır.