1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Süleyman Demirel Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında iç ve dış iletişim faaliyetlerinin planlanması, yürütülmesi, ilgili taraflara doğru, güncel ve uygun bilgilerin iletilmesi, iletişim kanallarının belirlenmesi ve iletişim faaliyetlerinin kayıt altına alınmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Süleyman Demirel Üniversitesi EYS kapsamındaki Daire Başkanlıkları, Genel Sekreterlik ve Araştırma ve Uygulama Hastanesi Bilgi İşlem Birimi dahilinde yürütülen iç ve dış iletişim faaliyetlerini, iletişim kanallarını ve ilgili taraflarla gerçekleştirilen iletişim süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından;

- Üniversite üst yönetimi,
- İlgili birim yöneticileri,
- Kurumsal iletişim faaliyetlerinden sorumlu birimler,
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı,
- EYS kapsamında görev ve sorumluluk verilen personel sorumludur.

Personel, görev ve yetkileri kapsamında belirlenen iletişim kanallarını kullanmak, kurumsal bilgilerin doğruluğunu ve gizliliğini korumak ve yürürlükteki mevzuat ile EYS dokümanlarına uygun hareket etmekle yükümlüdür.

4. TANIMLAR

4.1. ***İç İletişim:*** Üniversite içerisinde yönetim, birimler ve çalışanlar arasında bilgi, duyuru, karar, talimat ve benzeri bilgilerin uygun iletişim kanalları kullanılarak paylaşılmasıdır.

4.2. ***Dış İletişim:*** Üniversitenin kamu kurum ve kuruluşları, tedarikçiler, hizmet sağlayıcılar, aday öğrenciler, öğrenciler, mezunlar, basın, diğer üniversiteler ve diğer dış paydaşlarla gerçekleştirdiği iletişim faaliyetleridir.

4.3. ***İletişim Kanalı:*** Bilginin ilgili taraflara aktarılmasını sağlayan EBYS, kurumsal e-posta, telefon, toplantı, web sayfası, sosyal medya, ilan panosu, KYS/EYS uygulamaları ve benzeri araçlardır.

4.4. ***Dış Paydaş:*** Üniversitenin faaliyetlerinden etkilenen veya Üniversitenin faaliyetlerini etkileyen kamu kurum ve kuruluşları, tedarikçiler, hizmet sağlayıcılar, diğer yükseköğretim kurumları, basın, aday öğrenciler, mezunlar ve diğer ilgili taraflardır.

4.5. ***İç Paydaş:*** Üniversitenin faaliyetlerinden doğrudan etkilenen veya Üniversitenin faaliyetlerini doğrudan etkileyen yönetici, akademik ve idari personel, öğrenciler ve ilgili diğer kurum içi taraflardır.

4.6. ***Otorite:*** Üniversitenin faaliyetleriyle ilgili yasal, idari veya düzenleyici yetkiye sahip kamu kurum ve kuruluşları ile diğer yetkili kuruluşlardır.

5. UYGULAMA

5.1. Genel İletişim Esasları

İletişim faaliyetleri;

- doğru, güncel, anlaşılır ve güvenilir bilgi sağlanması,
- yetki ve sorumluluklara uygun hareket edilmesi,
- ilgili mevzuata ve kurum düzenlemelerine uyulması,
- gerekli durumlarda iletişim kayıtlarının oluşturulması ve muhafaza edilmesi,
- kişisel verilerin ve gizlilik gerektiren bilgilerin korunması,
- bilgi güvenliği ve iş sürekliliği gerekliliklerinin dikkate alınması esaslarına göre yürütülür.

İletişim yöntem ve kanalı; iletişimin amacı, içeriği, hedef kitlesi, aciliyeti, bilgi güvenliği seviyesi ve mevzuatın öngördüğü şartlar dikkate alınarak belirlenir. Kurumsal açıklama, basın iletişimi, sosyal medya ve Üniversiteyi temsil niteliğindeki dış iletişim faaliyetleri yetkilendirilmiş birimler/personel aracılığıyla yürütülür.

5.2. İç İletişim

İç iletişim; Üniversite yönetimi ile birimler ve çalışanlar arasında bilgi, duyuru, karar, talimat, toplantı sonuçları ve diğer kurumsal bilgilerin paylaşılması amacıyla yürütülür. İç iletişimde ihtiyaç ve iletişimin niteliğine göre;

- EBYS,
- kurumsal e-posta,
- telefon,
- toplantılar,
- EYS uygulamaları,
- web sayfaları,
- ilan ve elektronik panolar,
- kurum içi diğer elektronik iletişim kanalları kullanılabilir.

Mevzuat veya kurum düzenlemeleri gereği resmi kayıt oluşturulması gereken iletişimler ilgili mevzuata uygun şekilde gerçekleştirilir.

5.3. Dış İletişim

Dış paydaşlarla gerçekleştirilecek iletişim faaliyetleri, ilgili birimin görev ve yetkileri kapsamında yürütülür. Kamu kurum ve kuruluşları ile gerçekleştirilen resmi yazışmalar ilgili mevzuata ve Üniversitenin yazışma kurallarına uygun olarak yapılır.

Dış paydaşlarla gerçekleştirilen iletişimlerde paylaşılacak bilgi, yetki ve sorumluluklar dikkate alınarak belirlenir. Gizli, kişisel veri içeren veya paylaşım yetkisi bulunmayan bilgiler yetkisiz kişilerle paylaşılmaz.

Kurumun ilgili kamu kurumları, düzenleyici ve denetleyici otoriteler ile gerekli diğer dış kuruluşlarla yürüttüğü iletişimler Otoritelerle İletişim İzleme Listesi üzerinden izlenir.

5.4. Otoritelerle İletişim

Üniversitenin faaliyetleriyle ilgili yasal ve düzenleyici otoritelerle gerçekleştirilecek iletişimler, ilgili birimin görev ve yetkileri kapsamında yürütülür. Otoritelerle iletişim kurulması gereken durumlar, ilgili kurum/kuruluş bilgileri, iletişim yöntemi ve gerekli diğer bilgiler Otoritelerle İletişim İzleme Listesi üzerinden takip edilir. Otoritelerden gelen resmi bildirim, talep ve yazışmalar ilgili birim tarafından değerlendirilir ve gerekli işlemler yürürlükteki mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir.

5.5. Özel İlgi Grupları İle İletişim

Bilgi güvenliği, siber güvenlik ve benzeri konularda Üniversiteyi ilgilendiren güncel duyuru, uyarı ve güvenlik bildirimleri ilgili yetkili kurum ve kuruluşların resmi iletişim kanallarından takip edilir. Bilgi güvenliğiyle ilgili bildirim ve iletişimlerde Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından belirlenen süreçler uygulanır.

İlgili iletişim kanalları ve kuruluşlar gerektiğinde İletişim Matrisi ve Otoritelerle İletişim İzleme Listesi içerisinde takip edilir.

5.6. Kurumsal İletişim ve Basın İlişkileri

Üniversitenin kurumsal tanıtım, basın ilişkileri, kamuoyu bilgilendirme, etkinlik duyuruları ve kurumsal sosyal medya faaliyetleri, Üniversitede bu konuda yetkilendirilmiş birim tarafından yürütülür. Akademik ve idari birimler, kurumsal iletişim faaliyetleri kapsamında ihtiyaç duydukları durumlarda ilgili birimle koordineli hareket eder. Üniversite adına yapılacak kamuoyu açıklamaları ve basın iletişimleri yetkilendirme ve onay süreçlerine uygun olarak gerçekleştirilir.

5.7. Yazışmalar

Üniversitedeki resmi yazışmalar, yürürlükteki Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ve ilgili kurum düzenlemelerine uygun olarak gerçekleştirilir. Elektronik ortamda yürütülen resmi yazışmalarda EBYS kullanılır. Yazışmaların oluşturulması, gönderilmesi, alınması, kayıt altına alınması ve saklanması ilgili mevzuat ve kurum dokümanlarına uygun olarak gerçekleştirilir.

5.8. Telefonla İletişim

Telefon iletişiminde kurumun tahsis ettiği sabit, dahili ve diğer yetkilendirilmiş iletişim araçları kullanılır. Telefon hattı tahsisi, iptali ve kullanım yetkilerinin belirlenmesi ilgili yetkilendirme süreçlerine göre gerçekleştirilir. Telefon hizmetlerinin teknik işletimi ve sürekliliği ilgili teknik birimler tarafından sağlanır.

5.9. Telsiz İletişimi

Güvenlik, acil durum veya operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda telsiz iletişiminden yararlanılabilir. Telsizlerin kullanımı, tahsisi ve işletimi ilgili birimlerin görev ve yetkileri kapsamında gerçekleştirilir.

5.10. İlan ve Elektronik Panolar

Personel ve öğrencilerin bilgilendirilmesine yönelik duyuru ve ilanlar, yetkilendirilmiş ilan ve elektronik panolar aracılığıyla yayımlanabilir. Panolarda yayımlanacak içerikler ilgili birim tarafından kontrol edilir. Yetkisiz veya uygunsuz içerikler kaldırılır ve gerekli durumlarda ilgili birime bildirilir.

5.11. Elektronik İletişim

Elektronik iletişim kanalları, işin niteliğine ve ilgili mevzuata uygun olarak kullanılır. Elektronik ortamda yapılan başvuruların alınması, değerlendirilmesi ve cevaplanması ilgili süreçlere göre gerçekleştirilir. Toplu e-posta, SMS ve benzeri elektronik iletişim faaliyetlerinde yalnızca yetkilendirilmiş kurumsal iletişim kanalları kullanılır. Kişisel veri içeren iletişimlerde kişisel verilerin korunmasına ilişkin kurum politika ve prosedürleri uygulanır.

5.12. E-Posta İşlemleri

Üniversite personeli ve öğrencileri için kurumsal e-posta hesaplarının oluşturulması ve yönetimi ilgili süreçlere göre gerçekleştirilir. Birim, proje veya görev amacıyla oluşturulması gereken ortak/kurumsal e-posta hesapları ilgili talep ve yetkilendirme süreçlerine göre oluşturulur. Kurumsal e-posta hesaplarının kullanımında bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması ve yetkilendirme kurallarına uyulur.

5.13. Web Sayfaları

Üniversite ve birim web sayfalarında yayımlanan bilgilerin güncel, doğru ve yetkili kişiler tarafından kontrol edilmiş olması sağlanır. Web sayfalarının teknik altyapısı ve teknik koordinasyonu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülür. Birim web sayfalarına içerik girişi ve içerik güncellemesi ilgili birim tarafından yetkilendirilen personel tarafından gerçekleştirilir.

Web sayfalarında yayımlanacak içeriklerde;

- kişisel verilerin korunması,
- bilgi güvenliği,
- fikri mülkiyet hakları,
- erişilebilirlik,
- güncellik ve doğruluk esasları dikkate alınır.

5.14. Toplantılar

Kurul, komisyon, yönetim ve diğer toplantılar ilgili mevzuat ve kurum düzenlemelerine uygun olarak gerçekleştirilir. Toplantı gündemi, katılımcı bilgileri, kararlar ve gerekli diğer kayıtlar ilgili süreç kapsamında oluşturulur ve saklanır. Toplantılarda alınan ve ilgili tarafların bilgilendirilmesini gerektiren kararlar uygun iletişim kanalları kullanılarak duyurulur.

5.15. Raporlar

Mevzuat gereği hazırlanması gereken veya yönetim tarafından talep edilen raporlar, ilgili birim tarafından hazırlanır ve yetkili makamlara sunulur. Kamuya açıklanması gereken raporlar, yetki ve onay süreçleri tamamlandıktan sonra uygun iletişim kanalları üzerinden yayımlanır.

5.16. Sosyal Medya

Üniversitenin kurumsal sosyal medya hesaplarının yönetimi yetkilendirilmiş birim tarafından gerçekleştirilir. Sosyal medya hesaplarında yayımlanacak içerikler yetki, doğruluk, güncellik, kişisel verilerin korunması, bilgi güvenliği ve kurumsal iletişim esasları dikkate alınarak hazırlanır. Personel tarafından Üniversite adına kişisel sosyal medya hesapları üzerinden kurumsal açıklama yapılması, yetkilendirme bulunmadığı sürece gerçekleştirilemez.

5.17. İletişim Kayıtlarının Yönetimi

İletişim faaliyetleri sonucunda oluşturulan ve kayıt niteliği taşıyan belgeler, ilgili mevzuat ve EYS dokümanlarında belirlenen süre ve yöntemlere uygun olarak saklanır. Kişisel veri, gizli bilgi veya bilgi güvenliği açısından hassas bilgi içeren iletişim kayıtlarına yalnızca yetkili kişiler tarafından erişilir.

İletişim faaliyetlerinde kullanılan güncel iletişim kanalları İletişim Matrisi üzerinden takip edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Otoritelerle İletişim İzleme Listesi
- E-Posta Grubu Talebi İş Akış Şeması
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
- Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu
- İletişim Talimatı
- İletişim Matrisi
- Sosyal Medya Politikası

7.REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
000	03.08.2020	İlk yayın.
001	25.10.2023	Özel İlgi Grupları ile İletişim kısmı eklenmiştir.
002	16.09.2026	EYS kapsamı, iletişim sorumlulukları, iletişim kanalları, otoritelerle iletişim, elektronik iletişim, web sayfaları, sosyal medya ve iletişim kayıtlarının yönetimine ilişkin hükümler güncellenmiştir.