

KOORDİNATÖRLÜKLER

2024 YILI KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU VERİ İHTİYACI

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

Kurumsal itibarın geliştirilmesi ve dezenformasyonla mücadele kapsamında doğru ve güvenilir bilginin kamuoyu ile paylaşılması amacıyla birim içinde iş akış süreçlerimiz dinamik bir şekilde güncellenmektedir ([KİK İş Akış Süreçleri](#)).

Üniversitemiz kurumsal internet sitesi, resmi sosyal medya hesapları ve basın duyuruları aracılığıyla kamuoyu bilgilendirmeleri hızlı ve güvenli bir şekilde yapılmaktadır. (Kanıt A.1.5.1, [İnternet Sitesi Bilgilendirme](#) ve [Sosyal Medya Bilgilendirme](#)).

Hesap verebilir, işbirlikçi, katılımcı, paylaşımcı ve sürdürülebilir kurumsal iletişim süreci yürütülmektedir. Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü internet sitesi üzerinden erişilebilen Bilgi Edinme Hakkı formları ([Form linki](#)) ve e-posta ile gelen dilek, tavsiye ve şikayetler ilgili iç ve dış paydaşlarımıza iletilmekte ve geri dönüşler sağlanmaktadır (Kanıt A.1.5.2).

İletişim süreçlerinin daha hızlı ve dinamik olarak yapılması adına üniversitemiz resmi sosyal medya hesapları üzerinden gelen mesajlar, yorumlar ve paylaşımlar anlık olarak incelenmektedir. Sosyal medyanın sağladığı hızlı ve dinamik etkileşim imkanıyla talepler değerlendirilerek ilgili birime iletilmektedir. Birimden gelen cevaba göre kurumsal hesaplarımızdan mesaj, yorum veya post paylaşımı yaparak dönüşler sağlanmaktadır (Kanıt A.1.5.3).

- Kanıt A.1.5.1. KİK_Kamuoyu_Bilgilendirme_Calismalari.PDF
- Kanıt A.1.5.2. KİK_Hesap_Verilebilirlik.PDF
- Kanıt A.1.5.3. KİK_Kamuoyu_Bilgilendirme_Calismalari.PDF

A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı

Sorumlu Birim: Tüm Akademik ve İdari Birimler

Üniversitemizin kampüsleri, fakülteleri, eğitim ve öğretim faaliyetleri ile gelecek projeksiyonlarının genç nesillere en doğru ve nitelikli şekilde anlatılması amacıyla ülkemiz geneli tüm lise düzeyi eğitim kurumları ile kurumumuzun tüm akademik ve idari birimleri (Kanıt A.4.1.1. [Kampüs ve Fakülte Tanıtım Süreçleri](#)), kamuoyunun doğru ve zamanında bilgilendirilmesi, dezenformasyonla mücadele amacıyla ulusal ve uluslararası tüm basın ve yayın organları iç ve dış paydaşlarımızı oluşturmaktadır (Kanıt A.4.1.2. Basın bülteni dağıtım süreci).

- Kanıt A.4.1.1. KIK_Gezi_Tanıtım_Sureci_Iyilestirme
- Kanıt A.4.1.2. KIK_Basin_Bulteni_Paydaslar.PDF

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

Kurumsal sosyal medya hesaplarına gelen yorumlar, direkt mesajlar ve paylaşımlar, kurumsal e-postalarımıza gelen talepler ile çağrı merkezi aracılığıyla elde edilen talepler dinamik olarak ilgili birimlere e-posta veya resmi yazışma yöntemleriyle iletilmektedir. Gelen öğrenci bildirimleri dikkate alınarak olası Sorunların ortadan kalkması amacıyla düzenlemeler dönemsel olarak iç paydaşlarımızla paylaşarak sürdürülebilir ve dinamik bir iletişim süreci sağlanmaktadır (**Kanıt 4.2.1. Öğrenci Talepleri**).

Üniversitemiz çağrı merkezi gelen aramaların operatörler tarafından cevaplanması ve ilgili birimlere etkin ve hızlı bir şekilde yönlendirilmesiyle problemlerin çözülmesi, taleplerin en doğru birimlere iletilmesi sağlanmaktadır. Gelen talepler koordinatörlüğümüzce aylık ve yıllık olarak raporlanmakta, gelen çağrı sayıları ve çağrı konuları incelenerek dönemsel olarak oluşabilecek problemler ilgili birimlere e-posta üzerinden bildirilmektedir (**Kanıt A.4.2.2.**)

- Kanıt A.4.2.1. KIK_Oğrenci_Talepleri_Erisilebilirlik.PDF
- Kanıt A.4.2.2. Çağrı_Merkezi_Süreçleri.PDF

B. EĞİTİM ve ÖĞRETİM

B.3.4. Dezavantajlı gruplar

Dezavantajlı öğrenci ve tüm personellerimizin doğru şekilde bilgilendirilmesine katkı sunmak amacıyla resmi sosyal medya hesaplarımızda yapılan paylaşımlarda görme engelliler için sunulan “Alt Metin/Betitleme Metni” özellikleri aktif olarak kullanılmaktadır (**Kanıt B.3.4.1. Dezavantajlı Gruplar**)

- Kanıt B.3.4.1. KIK_Dezavantajlı_Gruplar.pdf