



# İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No: P5.8

İlk Yayın Tarihi: 02.09.2024

Rev. No/Tarih: 00/Eylül 2024

Sayfa No: 1/3

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Merkezimizde kalite yönetim sistemi ile ilgili olarak merkez içinde ve diğer kurum veya kuruluşlarla etkin ve zamanında iletişim kurulması için sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

## 2. TANIMLAR

-

## 3. YETKİ ve SORUMLULUKLAR

- Web sayfasının düzenlenmesi ve güncellenmesi **F181 Hassas Görevler Listesinde** tanımlanmış personellerin sorumluluğundadır.
- Her bölümün sorumlusu, bölümü ile ilgili iletişimden sorumludur.

## 4. UYGULAMA

### 4.1. Kurum İçi İletişim

#### 4.1.1. Genel

- Merkezimiz amaçlarına en etkin biçimde ve zamanında ulaşmak için üst yönetimle en alt kademe arasında bilgi akışını sağlayan iletişim kanallarının düzenli işlemesi gerekir.
- Bu iletişim kanallarından biri, yönetimin en üst basamağından başlayarak en aşağıya doğru inen iletişim kanalı olup yalnızca emir ve yönergelerin iletilmesi için ve en alt kademede bulunan iş görenlerin gereksinim duydukları konularda bilgi vermek için kullanılır. Bunun için işletme içi yazışma, prosedürler, pano, öneri/şikâyet sistemi raporlama sistemi gibi iletişim araçları kullanılır.
- Diğer bir iletişim kanalı ise üst yönetimin en alt basamağından en üst basamağına doğru astların üstlerine verdiği raporlar, öneriler ve tepkiler yoluyla bilgi akımı sağlanır.
- İletişim Araçları;
  - Yazışmalar ve raporlar
  - Toplantılar
  - Haberleşme araçları (Telefon)
  - Bilgisayara dayalı iletişim (E-mail)gibi iletişim kanalları kullanılarak sağlanır.



## İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No: P5.8

İlk Yayın Tarihi: 02.09.2024

Rev. No/Tarih: 00/Eylül 2024

Sayfa No: 2/3

- Merkez içerisinde birimler; görev, yetki ve sorumluluklarında belirtilenlere ek olarak görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirirken Organizasyon şemasına göre birimler yatay ve dikey ilişkiler kurarak faaliyetlerini sürdürürler.

### 4.1.2. Yazışmalar, Raporlar

- Firmamızda oluşturulan ve çalışanların kullanımına sunulan dokümante edilmiş bilgiler ve elektronik haberleşme yöntemleri kullanılarak yazılı iletişim sağlanır.
- İç ve dış yazışmalar elden, posta, kargo, elektronik posta veya elektronik belge yönetim sistemi yoluyla gerçekleştirilir.
- Çalışana e-mail hesabı açılması ve iptali, ilgili bölüm sorumlusunun teklifi ve onayı ile yapılır.
- Çalışanlar arasındaki e-mail ile haberleşmede, mutlaka ilgili bölümün sorumlusu da e-mailde bilgi olarak eklenir.

### 4.1.3. Telefonla İletişim

- Telefon hatları resmi görüşmelerde kullanılmak üzere şehir içi, şehirlerarası, mobil telefon vb. görüşmelere açıktır. Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler kurum içi ve dışı sağlayıcıdan hizmet alınarak yapılır.
- Personele, teknik altyapının imkân verdiği ölçüde, kişisel görüşmelerde kullanılmak üzere telefon hattı tahsisi yapılabilir. Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, ilgili Bölüm Sorumlusunun teklifi ve Merkez Müdürünün onayı ile yapılır.

### 4.1.4. Duyuru Panosu

- Firmamızda çalışanlara herhangi bir konuda genel bilgilendirme yapılmak istendiğinde, ilgili bölüm tarafından hazırlanan yazı E-mail gönderilerek ilgili personelin bilgi sahibi olması sağlanır.

### 4.1.5. Toplantılar

- Firma içi çalışanlarla ve firma dışından kuruluşlarla iletişimde kullanılan yöntemlerden biri de toplantıdır. Toplantılar **F20 Toplantı Çağrı ve Tutanak Formu** ile kayıt altına alınır.
- Toplantılarda;
  - Toplantı gündeminin belirlenmesi
  - Toplantı duyurusunun yapılması

 <p><b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Medikal Cihaz Tasarım ve Üretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi</p> <p><b>METAM</b></p>	<h2>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</h2>
Doküman No: P5.8	İlk Yayın Tarihi: 02.09.2024
Rev. No/Tarih: 00/Eylül 2024	Sayfa No: 3/3

- Toplantının zamanı etkin kullanarak yapılması
- Görüşülen konuların raporlanması ve ilgililere dağıtılması esastır.

#### 4.1.6. Eğitimler

- Firmamız çalışanlarının Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları hakkında haberdar edilmesi ve personelin yeterliliklerinin iyileştirilmesine yönelik eğitimler, **P6.2 İnsan Kaynakları Prosedürüne** göre düzenlenir.

#### 4.2. Kuruluş Dışı İletişim

- Firmamızın yaptığı faaliyetler ile ilgili aşağıdaki kurum ve kuruluşlar ile dış iletişim faaliyetlerini **P7.2 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürüne** göre gerçekleştirir.
  - Kamu kuruluşları iletişim
  - Otoritelerle iletişim
  - Tedarikçiler ile iletişim
  - Müşteriler ile iletişim
  - Belgelendirme ve standardizasyon kurumları ile iletişim
- Merkezimiz faaliyetleri ile ilgili duyurular Kurumsal web sitesi üzerinden gerçekleştirilir. Üst yönetim tarafından gerek görülmesi durumunda Reklam ve tanıtım, medya yoluyla iletişim sağlanabilir.Yönetim Sistemleri ile ilgili her türlü faaliyetlerinde ve alınacak kararlarda üçüncü şahıslara karşı, Kalite Yöneticisi sorumludur.
- Merkezimizin yaptığı faaliyetler kapsamında resmi ve özel kuruluşlarla bilgi ve görüş alışverişinde bulunur. Bu kapsamda; ilgili bakanlık, devlet daireleri, şirketler vb. ile gerektiğinde yazışmalar, basın açıklamaları vb. yapar. Basına ve kamuoyuna yönelik açıklamalar Merkez Müdürü koordinatörlüğü ile yapılır.Müşteri şikâyetleri **P7.2 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürüne** ve **P8.3 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne** göre gerçekleştirilir.

#### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- P6.2 İnsan Kaynakları Prosedürü
- P7.2 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürüne
- P8.3 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne
- F20 Toplantı Çağrı ve Tutanak Formu
- F181 Hassas Görevler Listesi