



T.C.
DEFNE KAYMAKAMLIĞI
İlçe Yazı İşleri Müdürlüğü



Sayı : E-33419665-804.01-3781
Konu : Güleryüzlü Hizmet

20.10.2022

DAĞITIM YERLERİNE

Kamu kurumlarımız vatandaşlarımıza hizmet amacıyla kurulan kurumlar; kamu görevlilerimiz ise devletimizin vatandaşlarımıza kamu kurumunun görev sahası içerisinde hizmetleri sunmak üzere istihdam ettiği personellerdir. Bu hizmet sunumu sırasında gerek kamu kurumu içerisinde vatandaş-yönetim-personel ile gerek personeller arasında “*değer*” verme, saygı gösterme ve nezaket kuralları içerisinde davranma önem arz etmektedir.

Bu kapsamda, aşağıda belirtilen hususlarda idarecilerimiz tarafından personellerimiz ile işbirliği içerisinde gerekli çalışmaların yapılması gerekmektedir.

1- Gerek idare içerisinde, gerekse vatandaşlarımız ile olan ilişkilerde güleryüz, saygı ve nezaket kurallarına azami ölçüde özen gösterilecek, bu kapsamda söz ve davranış standartları vatandaşlarımızın karşılanmasından uğurlanmasına kadar olan süreçleri kapsayacak şekilde " **İletişim Rehberi** " ile belirlenecektir. Vatandaşlarımızın güleryüzlü bir şekilde hoş geldiniz hitabı ile nezaketle karşılanması ve işlem bitiminde nezaketle uğurlanması esastır.

2- Her kurumdaki yöneticilerimiz tarafından modern yönetim anlayışı olan “*Yönetişim*” ilkelerine uygun davranarak kurum içi iletişim, kurum kültürü, kurum dayanışması, kuruma olan aidiyet konularında en üst seviyeye ulaşılması yönünde çalışmalar yürütülecektir.

3- Kurum personelleri arasında varsa geçmişten gelen sorunlar çözülerek geleceğe taşınmaması sağlanacaktır.

4- Dedikoduya kesinlikle fırsat verilmeyecektir. Dedikodu toplumsal açıdan olduğu kadar kurumlarımızın iş yürütümü ve kurum dayanışması bakımından da bir tehdittir.

5- Tüm idareci ve personellerimizin mesai öncesi günlük olarak psikolojik hazırlık yapması ve uygun bir psikoloji ile istenilen standarda kendisini hazırlaması gerekmektedir.

6- Personellerimizin mesleki ve kişisel gelişimi yönünde teşvik edilmesi, bu gelişimlerden belli aralıklarla yapılacak ve kurum içi iletişimi geliştirecek toplantılarda faydalanılması personellerimizi motive edecektir.

7- İdareci ve personellerimizin öfke kontrolü, stresle mücadele, iletişim ve beden dili gibi konularda kendilerini geliştirmeleri hem çalışma hayatında, hem de özel yaşamlarında sağlıklı iletişim kurma becerilerini geliştirecektir.

8- Sıkıntılı olan vatandaşlarla iletişimde sorun yaşanması veya yaşanma ihtimali bulunması halinde sorunun kişiselleşmesini önleyecek ve daha soğukkanlı yaklaşım sağlayabilecek bir kriz yönetimi mekanizması kurulacaktır.

9- Vatandaşlarımızla olan ilişkilerimize ışık tutmak üzere vatandaş memnuniyeti ölçümünün kullanılmasına ilişkin *Ek-1*’ de yer alan “.....Müdürlüğü Kurumsal İletişim Anketi” kurumlarımıza yol gösterici olabilecektir.

10- Söz konusu çalışmaların yapılması insan ilişkilerinden kaynaklanan sorunların doğmasını engelleyerek vatandaş ve personel memnuniyetini artıracığından, bu çalışmalar kamu hizmetlerinin sunumuna olumlu katkısı dışında sosyal bakımdan da toplumumuza olumlu yönde etki edecektir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: ir0w68-VzHpWw-LKgiGE-u2s/U8-/A2vyAVO Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



Yukarıda belirtilen hususlarla ilgili olarak tüm birimlerimizde gerekli çalışmaların yürütülmesini, 30 gün içerisinde yapılan çalışmalar hakkında Kaymakamlığımıza bilgi verilmesini arz ve rica ederim.

Kadir OKATAN
Kaymakam

Ek: Kurumsal İletişim Anketi

DAĞITIM :

Gereği:
İlçe Kamu Kurum Kuruluşlarına

Bilgi:
HATAY VALİLİĞİNE
(Özel Kalem Müdürlüğü)

EK-1

.....MÜDÜRLÜĞÜ KURUMSAL İLETİŞİM ANKETİ

Çok Kötü Kötü Orta İyi Çok İyi
1 2 3 4 5



Nedeni varsa belirtiniz ?.....

Veya düşünceleriniz ?

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: ir0w68-VzHpWw-LKgiGE-u2s/U8-/A2vyAVO Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

