

PROTOKOL BİLGİLERİ

1- Protokolün amacı, önemi ve tanımı:

Protokolün önemli amaçlarından biri öndegelmeye sırasını saptamak ve titizlikle uygulamaktır. Devlet yetkililerinin, kamu kurum ve kuruluşlarının, örgütlenmiş tüm sosyal grupların kendi aralarında izledikleri protokol sırasına öndegelmeye denilmektedir. Öndegelmeye sıraları milli geleneklere, mevzuata, uluslararası anlaşmalara, uluslararası yerleşik uygulama kurallarına göre düzenlenmektedir.

Protokol, özel ilişkilerimizde olduğu kadar resmi temaslarımızda da, saymayı ve saydırmayı, sevmeyi ve sevdirmeyi belli kurallar çerçevesinde, doğal ve içten geldiği intibakı vermek şeklinde, karşılıklı anlayış havası içinde gerçekleştirebilmektir. Bu her şeyden önce, uygar bir vatandaş olmanın da şartıdır.

Yönetimde protokol, bir anlamda “**Resmi Görgü Kuralları**” demektir.

Alt kademede bulunan kimse ile üst kademede olan bir kimse özel hayatlarında çok samimi dost veya arkadaş olsalar bile, yönetimdeki resmi ilişkilerde daima protokol kurallarına göre hareket etmek zorundadırlar. Örneğin; özel hayatında üstüne “Ağabey” diyen bir ast, makamda veya resmi olunması gereken bir ortamda “Sayın hocam” “Sayın Müdürüm” “Sayın Başkanım” gibi hitapları seçmelidir.

Protokolün çeşitli tanımları yapılmıştır. Bunlardan bazıları şöyledir:

Protokol; devlet törenlerinde, diplomatik ilişkilerde, resmi ilişkilerde, sosyal hayatta usul ve şekil yönünden uygulanması gereken kurallar bütünüdür.

Protokol; uluslararası görgü kuralıdır.

Protokol; herkese layık olduğunu vermektir.

Protokol; haddini bilmektir.

Protokol; “Kendinden büyüğünün önüne geçmeme,

Kendi seviyende olanla yan yana yürüme,

Kendinden küçüğünün ardına düşmemedir.”

Büyük Larousse sayfa 9590 da; “resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümü” olarak tanımlanmıştır.

2- Başkent’te ve başkent dışında protokol listesi:

Ülkemizde Devlet Protokolünün belirlenmesi ve yürütülmesinin sorumluluğu, ilgili mevzuatla Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü Başkent’te resmi törenlerde uygulanacak öndegelmeye sırasını Cumhurbaşkanlığının onayını almak suretiyle düzenlemektedir. Şuan uygulanmakta olan öndegelmeye listesi aşağıda sunulmuştur.

a- Başkent protokol listesi

Sayın Cumhurbaşkanını tarafından uygun bulunan başkent protokol listesi

1. TBMM Başkanı
2. Genelkurmay Başkanı
3. Ana Muhalefet Partisi Genel Başkanı
4. Eski Cumhurbaşkanları
6. Anayasa Mahkemesi Başkanı
7. Yargıtay Birinci Başkanı
8. Danıştay Başkanı
9. Bakanlar Kurulu Üyeleri
10. Kuvvet Komutanları
11. Orgeneraller ve Oramiraller
12. YÖK Başkanı
13. TBMM Başkan Vekilleri
14. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
15. TBMM Kâtip Üyeleri ve İdare Amirleri
16. TBMM’de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
17. TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
18. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
19. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
20. TBMM üyeleri
21. Sayıştay Başkanı
22. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
23. Danıştay Başsavcısı
24. Anayasa Mahkemesi Başkan Vekili
25. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
26. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
27. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri

28. Danıştay Başkan Vekilleri
29. Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkan Vekili
30. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
31. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
32. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
33. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri
34. TBMM Genel Sekreteri
35. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
36. Ankara Valisi
37. Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
38. Ankara'daki Üniversitelerin Rektörleri
39. Ankara Garnizon Komutanı
40. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
41. Korgeneraller/Koramiraller
42. MGK Genel Sekreteri / Emniyet Genel Müdürü (Vali)
43. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı
44. Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Başkanı
45. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
46. Merkez Bankası Başkanı
47. Rekabet Kurumu Başkanı
48. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
49. Diyanet İşleri Başkanı

53. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
54. Yüksek Denetleme Kurulu Başkanı
55. Tümgeneraller/Tümamiraller

56. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeler
58. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeler
59. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeler
60. Devlet Personel Başkanı
61. Atom Enerjisi Kurumu Başkanı
62. TÜBİTAK Başkanı
63. Ankara'daki Üniversitelerin Rektör Yardımcıları
64. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
65. Merkezde Görevli Türk Büyükelçileri
66. Merkezde Görevli Valiler
67. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri
68. Tuğgeneraller/Tuğamiraller
69. Yüksek Denetleme Kurulu Üyeleri
70. YÖK Genel Sekreteri
71. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
72. Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürü
73. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
74. TRT Genel Müdürü
75. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürü
76. Vakıflar Genel Müdürü
77. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
78. Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Genel Müdürü
79. Bakanlıklar Genel Müdürleri
80. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları, Yardımcıları
81. Ankara'daki Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Başkanları
82. Sivil ve Askeri Dernek Başkanları

b- Başkent dışındaki illerde tebrikata giriş sırası:

İller İdaresi Genel M¼d¼rl¼ę¼ web sayfasından (<http://www.illeridaresi.gov.tr>) alınan “**Başkent Dışındaki İllerde Tebrikata Giriş Sırası**”na ilişkin liste bilgi için aşağıda sunulmuştur.

1. Vali,
2. T.B.M.M. ¼yeleri,
3. Mahallin en b¼y¼k komutanı, general ve amiraller, garnizon komutanı,
4. (Değişik:10.12.1985 - 85/10152 K.) Belediye başkanı, b¼y¼k şehirlerin genel t¼renleri dışında ¼zellikle ilçelerde yapılan t¼renlerde b¼y¼k şehir belediye başkanından sonra ile belediye başkanı,
5. (Değişik :22.11.2000-2000/1714 K.) Cumhuriyet Başsavcısı, Devlet G¼venlik Mahkemesi Cumhuriyet Başsavcısı, Adli Yargı Adalet Komisyonu Başkanı, Devlet G¼venlik Mahkemesi Başkanı, B¼lge İdare Mahkemesi Başkanı, ¼niversite Rekt¼rleri, Baro Başkanı
6. (Değişik: 30.1.1985 - 85/9047 K.) Rekt¼r yardımcıları, fak¼lte dekanları, enstit¼ ve y¼ksek okul m¼d¼rleri,
7. Genel ve katma b¼teli kuruluşların genel m¼d¼rleri,
8. Garnizon komutanınca tespit edilecek silahlı kuvvetler mensupları,
9. (Değişik: 3.10.1986 - 86/11081 K.) Vali yardımcıları, il emniyet m¼d¼rleri, b¼y¼k şehir belediye sınırları içindeki ile kaymakamları ile ile belediye başkanları,
10. (Değişik: 10.12.1985 - 85/10152 K) Hâkimler, savcı yardımcıları, noter odası başkanı ile iktidar partisi, ana muhalefet partisi ve T¼rkiye B¼y¼k Millet Meclisinde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya g¼re) il başkanları,
11. (Değişik: 30.1.1985 - 85/9047 K.) Dekan yardımcıları, enstit¼ ve y¼ksekokul m¼d¼r yardımcıları ile ¼niversitelere belirlenecek diğer ¼ęretim ¼yeleri,
12. Bakanlık m¼fettiřleri, hesap uzmanları, sayıştay denetçileri,
13. Bakanlar Kurulu kararlarındaki imza sırasına g¼re bakanlıkların il teşkilatındaki amir, başkan ve m¼d¼rleri, il milli eğitim m¼d¼rl¼ę¼nce belirlenecek orta ¼ęretim ve temel eğitim okul m¼d¼rleri ile ¼ęretmenler,
14. Genel m¼d¼rl¼k ve b¼lge m¼fettiřleri,
15. Resmi bankalar m¼d¼rleri, KİT ve TRT ¼st y¼neticileri,
16. (Değişik : 10.12.1985 - 85/10152 K.) T¼rkiye B¼y¼k Millet Meclisi' nde grubu bulunmayan siyasi partilerin il başkanları (alfabetik sıraya g¼re),
17. İl genel meclisi ve belediye meclisi ¼yeleri,
18. O yerdeki mesleki kuruluşlar ve en fazla ¼yeye sahip basın kuruluşunun temsilcileri,
19. ¼zel banka m¼d¼rleri,

20. Kamu yararına çalışan dernek başkanları,

NOT:

1. Generaller ve amiraller içinde orgeneral/oramiral varsa (görev, izni v.b. maksatla geçici olarak o bölgede bulunma hali dâhil) T.B.M.M. üyelerinden önce yer alırlar.
2. Korgeneral/koramiral , tümgeneral/tümamiral, tuğgeneral/tuğamiraller tebrikata bir bütün olarak bölünmeden girerler.
3. Bu liste Devlet protokolüne ilişkin esaslar belirleninceye kadar uygulanır.
4. İlçe, bucak, kasaba ve köylerde tebrikata giriş sırası il' deki sıraya göre saptanır.

3- Konferanslarda konuşmacılar arasında öndegeme sırası:

Konferanslarda konuşmacılar, protokol öndegeme sıralarına göre, tercihen etkinliği düzenleyen tarafından dinleyicilere takdim edilir. Bilahare protokol öndegeme sırasının tersine en kıdemsizden başlamak suretiyle kürsüye davet edilir. Protokole göre en öndegelen konuşmacıdan sonra, ondan izin talep etme koşuluyla dahi olsa, diğer bir konuşmacının söz alması adabı muaşerete uymayan bir davranıştır.

4- Toplantı/konferans salonlarında oturma düzenleri:

Toplantıda katılımcılar daima unvanlarına veya temsil ettiklerin kurumlarının protokoldeki yerine uygun olarak otururlar. Toplantılarda kullanılan U, yuvarlak, kare, dikdörtgen, köşegen ve hilal masa tiplerinin farklı anlamları, önemleri ve etkileri vardır. Zira, görüş alışverişi ve katılım sağlamak için yuvarlak masa; kısa ve öz toplantı ve görüşme yapmak için kare masa; otorite altında bir toplantı yapmak için dikdörtgen veya u masa, demokratik katılım sağlamak için köşegen veya hilal masa tercih edilir. Kare ve yuvarlak masa toplantı düzenleri eşit düzeydeki kişilerin yaptıkları toplantılar için uygundur. İki taraflı toplantılar için dikdörtgen masalar; tek taraflı toplantılar için U masalar; katılımcı-demokratik toplantılar için köşegen veya hilal masa düzeni tercih edilmelidir. İki taraflı toplantılarda yöneticiler daima dikdörtgen masanın orta merkezinde, kendi astları da sağında ve solunda yer almalıdır.

Konferans vb. çeşitli etkinliklerin icra edildiği yerlerde, sabit koltukların konumuna göre tercih edilebilecek birkaç oturma düzeni, önde gelme sırasına göre verilen rakamlar aşağıda belirtilmiştir.

-----S a h n e-----

9 7 5 3 1 2 4 6 8 10

Şekil – 1

-----S a h n e-----

8 6 4 2 1 3 5 7

Şekil – 2

----- S a h n e -----

11 10 9 5 3 1 2 4 6 7 8

Şekil – 3

5- Resmi bayram ve törenler:

Resmi bayram ve anma günlerinde uygulanacak program ve uygulanacak protokole ilişkin mevzuat ekte sunulmuştur. Resmi bayram ve törenler söz konusu mevzuat esasları çerçevesinde gerçekleştirilir. Ekte sunulan mevzuatın adları aşağıda sunulmuştur:

Ulusal ve Resmi Bayramlarda Yapılacak Törenler Yönetmeliği

Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Törenler Yönetmeliği

Resmi Bayram ve Anma Günlerinde Anıtlara Konulacak Çelenklerin Hazırlanma, Taşınma ve Sunulması Hakkında Yönetmelik

Türk Bayrağı Kanunu

Türk Bayrağı Tüzüğü

İllerde yapılacak törenlerde milletvekillerinin protokol sırasına ilişkin İçişleri Bakanlığının 2009/55 no' lu genelgesi

6- Bayrak

Bayrağımızın şekil ve yapım standartları, çekilmesi, indirilmesi, konabileceği, örtüleceği yerler 22.9.1983 tarihli ve 2893 sayılı Türk Bayrağı Kanunu ile 25.1.1985 tarihli ve 85/9034 no' lu Türk Bayrağı Tüzüğüne göre saptanır.

Türk Bayrağı makam odasında yöneticinin sağında, yönetim kurulu odasında başkanın sağında; kongre, konferans, toplantı ve törenlerde sahnede, kürsüde konuşmacının sağında; kurumsal bayraklar da solunda yer alır. Kurum binası önünde, binadan çıkana göre sağ direkte Türk bayrağı, sol direkte kurum bayrağı çekilir. Bina önünde üç direk varsa Türk bayrağı ortada; dört ve daha fazla direk varsa sağ başta yer alır.

Makam taşıtlarında Bayrak, sağ ön çamurluk üstündeki dikey direğe, Cumhurbaşkanları ve Devlet başkanları forsu ise sol ön çamurlukta yer alan direğe çekilir.

Milletlerarası toplantı ve fuar mahalleri ile yabancı turistlerin kaldığı yerlerde bina ön yüzüne göre en sağdaki direğe Türk bayrağı, diğer ülke bayrakları alfabetik sırayla onun soluna çekilir. Bu durumda yabancı devlet bayraklarının ebadı, Bayrak ebadından büyük; direkleri, Bayrak direğinden yüksek olamaz.

Yas için yarıya çekilmesi: Bayrak, 10 Kasım'da Türkiye'de ve Dış Temsilciliklerimizde yarıya çekilir.

Türkiye Büyük Millet Meclisi önündeki Bayrak hiçbir zaman; Anıtkabir'deki Bayrak 10 Kasım dışında yarıya indirilmez.

7- Toplantıda alınması gereken tedbirler:

Toplantı, konferans vb. etkinliklerin organizasyon anlamında başarılı geçmesi için kimin nerede, hangi görevi yapacağı önceden belirlenmeli ve ilgililerin görevi başında olması sağlanmalıdır.

a- Salon düzeni;

Konukların oturma düzeni için gerekli tedbirin alınması. Gerekğinde karton vb.ne isim yazılarak masa veya koltuklara konulması.

Protokole ilişkin zevatın oturacağı koltuklara başkalarının oturmalarının önlenmesi için tedbir alınması.

Protokolde en üst zevatın; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Bakanın önünden katiyet geçilmemesi için tedbir alınması.

Basın mensuplarının görevlerini uygun mekânda yapmaları için tedbir alınması.

Sunu vb. için gerekli cihazların temini ve kontrolünün yapılması.

Not kâğıdı, kalem vb. temini.

Konuşmacıların masalarına su konulması.

Ses cihazlarının, İstiklal Marşı'na ilişkin kasetin, ışık, aydınlatma ve havalandırmanın kontrolünün yapılması.

Konuklara soru vb. için söz verilecekse seyyar mikrofon temini ve kontrolünün yapılması.

Toplantının huzur ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirlerin alınması.

b- Karşılama;

Bina girişinde konuklara rehberlik/yönlendirme yapılması.

Konuklara salonda oturacağı yer konusunda yardımcı olunması.

c- Sunucu;

Toplantı vb.nin amatörce düzenlendiği intibayı önlemek ve bu konudaki ihtiyacı karşılamak amacıyla, biri olmadığında diğeri görev yapmak üzere mikrofonik sese sahip iki sunucunun yetiştirilmesi önemlidir.

Sunucu protokol kurallarına göre hareket etmeli; laubali hareketlerden ve gereksiz yere sözü uzatmaktan kaçınmalıdır.

Kılık-kıyafetine dikkat etmelidir.

Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Bakanın telgrafları dışında diğer telgraf metinleri okunmamalı, telgraf gönderen diğer kişilerin isimleri de uzun liste halinde okunmamalı, sadece telgraf gönderenlere toplu olarak teşekkürle yetinilmelidir.

d- Fotoğraf-ses kaydı;

Fotoğraf ve video çekimi için tedbir alınması.

Toplantı tutanaklarının hazırlanması için tedbir alınması.

e- Koordine;

Toplantı ile ilgili olarak önceden bilgi verilmesi gereken kişi ve/veya makamlara gerekli bilginin zamanında verilmesi.

Toplantıya ilgili birim temsilcilerinin katılımının sağlanması.

8- Etkinliklerde sunucunun yapacağı takdim:

Etkinliklerde sunucunun yapacağı konuşma bölümleri ana hatları ile aşağıya çıkartılmıştır.

a- Hitap,

b- Sunuş; program takdiminden oluşan bölüm.

c- Konuşmacıları takdim; Protokol sırasının tersinden konuşmalarını yapmak üzere konuşmacıları kürsüye daveti içeren bölüm.

d- Kapanış; katılımcılara teşekkür ve etkinliğin/toplantının bittiğini belirten bölüm.

Çeşitli etkinliklere ilişkin örnek takdim metinleri aşağıda sunulmuştur.

Konferansta sunuşa ilişkin örnek bir metin:

Hitap:

Sayın Bakanım,

Sayın Valim,

Saygıdeğer katılımcılar,

Teşkilatımızın kıymetli mensupları,

Değerli hanımefendiler, beyefendiler,

Sunuş:

...Başkanlığınca düzenlenen “Küresel Isınma” konulu konferansa hoş geldiniz.

Programı arz ediyorum:

Saygı duruşu ve İstiklal Marşı,

Sayın.....’nun konuşmaları,

Sayın.....’nun konferansını takdimleri,

Şimdi, Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk, silah arkadaşları ve vatanları uğruna canlarını feda eden aziz şehitlerimiz için saygı duruşu ve ardından İstiklal Marşı'na davet etmek istiyorum, buyurunuz.

Konuşmacıları takdim:

- Programın açılış konuşmasını yapmak üzere Sayın’nu mikrofona davet ediyorum, buyurunuz efendim.

.....

- Konuşmalarından dolayı değerli Hocamıza/Sayın’na teşekkür ediyorum.

Şimdide konferansını sunmak üzere Sayın.....’nu mikrofona davet ediyorum. Buyurunuz hocam/efendim.

Kapanış:

- Saygıdeğer konuklar, programımız burada bitmiştir. Sunmuş oldukları konferanstan dolayı Sayın’na, tüm katılımcılara ve siz değerli konuklara teşekkürlerimi/şükranlarımı sunuyorum.

Temel atmada/açılışta sunuşa ilişkin örnek bir metin:

Hitap:

Sayın Başkanım,

Sayın Valim,

Kıymetli konuklar,

Basınıımızın değerli mensupları,

Sunuş:

...Başkanlığınca yapımı tamamlanan “...Hizmet Binasının açılış törenine hoş geldiniz

Programı arz ediyorum:

Saygı duruşu ve İstiklal Marşı,

Sayın.....’nun “Hizmet Binasının yapımına ilişkin sunumları,

Sayın.....’nun hitapları,

Sayın..... ve Sayın’in yapımı tamamlanan hizmet binasını hizmete açış kurdelesini kesmeleri ve hizmet binasının gezilmesi,

İkram

Şimdi, Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk, silah arkadaşları ve vatanları uğruna canlarını feda eden aziz şehitlerimiz için saygı duruşu ve ardından İstiklal Marşı'na davet etmek istiyorum, buyurunuz.

Konuşmacıları takdim:

- "...Hizmet Binası'nın yapımına ilişkin bilgi sunmak üzere Sayın’nu mikrofona davet ediyorum, buyurunuz efendim.

.....

- Konuşmalarından dolayı değerli Hocamıza/Sayın’na teşekkür ediyorum.

şimdide Sayınsizlere hitap edeceklerdir, buyurunuz efendim.

- Hitaplarından dolayı Sayın’e şükranlarımı sunuyorum. Sayın..... ve Sayın’i yapımı tamamlanan hizmet binasını hizmete açmak üzere alana davet ediyorum, buyurunuz efendim.

Kapanış:

- Saygıdeğer konuklar, programımız burada bitmiştir. Teşriflerinden dolayı bizleri onurlandıran Sayın’e ve siz değerli konuklara teşekkürlerimi/şükranlarımı sunuyorum, şağ olun, var olun efendim...

9- Makama gelen özelliqli misafir/heyet ile ilgili alınacak önlemler:

Misafir heyet ile ilgili bilgilerin temini,

Görüşülecek konularla ilgili alt yapının oluşturulması için ilgili birimlerden bilgi talebi,

Bina girişindeki görevlilere (müracaat, nizamiye vb.) haber verilmesi,

☐ Önemine göre hey’etin/misafirin bina girişinde karşılanıp-uğurlanması,

Gerekmesi halinde fotoğrafçı temini,

İkram için gerekli tedbirlerin alınması,

İlgili birim yetkililerinin hazır bulundurulması,

Görüşmelerde not alınması gerekiyorsa gerekli tedbirlerin alınması,

10- Ziyaretlerde veya heyet karşılamada yazılı program bastırılması:

Yurtiçi ve yurtdışı ziyaretlerde veya resmi yabancı heyet karşılamalarında yazılı program bastırılır. Bu program, duruma göre kitapçık şeklinde veya düz beyaz kâğıda yazılmalıdır.

Programda;

Resmi temaslara,

Kültürel etkinliklere,

Resmi yemeklere,

yer verilir.

11- Yabancı devlet ve hükümet adamlarının yapmış oldukları ziyaretlere verilen isim:

a- Devlet Ziyareti:

Yabancı Devlet Başkanlarının davet üzerine yaptıkları resmi ziyaretlerdir. Vaki bir davete istinat eden iade'i ziyaret aynı niteliktedir. Devlet Ziyaretlerinin törensel yönü diğer ziyaretlere nazaran daha geniş ve ayrıntılıdır. Törensel etkinliklerin kamuoyuna yönelik yanlarına ağırlık verilir. Başkentteki etkinlikler yanında ülkenin tarihi, sınaî, turistik bölgelerindeki önemli şehirlerinde geziler düzenlenir.

b- Resmi Ziyaret:

Devlet ziyareti sınıflamasına girmeyen fakat programında çeşitli törenlerin yer aldığı bir ziyarettir. Hükümet Başkanı, Veliaht Prens, Cumhurbaşkanı Yardımcısı, Dışişleri Bakanı düzeyinde yapılan siyasi ağırlıklı ziyaretlerdir. Sırf Başkente hasredilen, içerik bakımından sınırlı kalan Devlet Başkanları ziyaretleri de bu kıstas çerçevesinde değerlendirilmektedir. Dışişleri Bakanı dışındaki Bakanların yaptıkları ziyaretler genelde resmi çalışma ziyareti kapsamında değerlendirilmektedir.

c- Resmi Çalışma Ziyareti:

Daha ziyade belirli konuların ele alındığı bir ziyaret olup Devlet Başkanı, Dışişleri Bakanı ve diğer Bakanlar düzeyinde yapılmaktadır. Genelde sık görüşen meslektaşlar arasında cereyan eder.

d- Özel Ziyaret:

Yabancı Devlet adamlarının kendi talepleri üzerine gerçekleştirilen, hiçbir resmi niteliği olmayan, daha ziyade tatil ve turistik maksatlarla yapılan ziyaretlerdir. Ev sahibi ülke resmi maksatlarla katkıda bulunmaz. Hiçbir törene yer verilmez. Ev sahibi ülke makamları temel güvenlik ve trafik önlemlerini almak, gerekiyorsa VIP salonlarını açtırmakla yetinir.

12- Resmi yazışmalarda protokol:

Resmi yazışmalar “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” hükümleri çerçevesinde yapılmaktadır.

Resmî yazışmalarda protokol kuralları kurumsal itibar açısından çok önemlidir. Resmi yazılarda uygulanan protokol kurallarının başında hitap, saygı sunumu, arz/rica ve imza konuları yer almaktadır. Bunlar eşdüzey, üst ve dış kuruluşlar arasında son derece önemlidir. Zira bir eş ya da üst bir kuruluşa “rica” etmek saygısızlık kabul edilir ve hatta çatışma nedenidir. Çünkü yönetim dilinde rica etmek emretmektir (Gereğini rica ederim). İlke olarak örgütsel yaşamda üstlerin ricası emirdir.

Uluslararası ve kurumlar arası resmî yazışmalarda, anlaşma ve sözleşmelerde tarafların imzasında düzey eşitliği, denklik ve karşılıklılık esastır.

İmza, daima metnin altına ve ad soyadın üstüne atılır. İmza kişinin adının baş harfiyle soyadını el yazısıyla okunabilir şekilde yazmasıdır. İmzanın hukuki anlamı, “yukarıdaki metni kabul ediyorum” demektir.

13- Bazı protokol bilgileri:

Resmi iş hayatımızın çeşitli alanlarına ilişkin bazı protokol bilgileri aşağıda sunulmuştur:

a- Yöneticilerle/halkla ilişkilerde;

Yöneticinize her zaman saygı ile hitap ediniz. Ona taşıdığı unvana göre **“Sayın Müdürüm”, “Sayın Başkanım”, “Sayın Valim”...** veya sadece **“Efendim”** gibi saygı ifade eden sözlerle hitap ediniz.

Makama girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat ediniz. Yöneticiniz **“Buyurun, oturun”** demedikçe oturmayınız. Amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atarak oturmayınız. Otururken, üstünüz ayağa kalkarsa siz de kalkınız. Üstünüz ya da amiriniz görüşmenizin sonunda size **“Memnun oldum, teşekkür ederim”** derse ve toka etmek için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.

Kişinin kültür ve terbiyesi kendini önce konuşmasında, sonra yazışmasında göstermektedir. Bu nedenle konuşmada söze büyüğün başlamasına dikkat ediniz.

Dileklerin ifadesi, konuşmada da, yazışmada da önem taşır. Küçük büyüğe başarı dileğinde bulunmaz. Başarı dileği büyükten küçüğe yönelir. Üste teşekkür edilmez, “Sağolun” denilir.

Makama girerken yanınızda mutlaka ajanda ve kalem bulundurunuz.

Makama evrak, çok yakın mesafeden değil karşıdan nezaketle sunulur.

Üstünüz herhangi bir konuyu görüşmek için odanıza geldiğinde ona karşı saygılı davranınız, unutmayın o sizi odasına çağırabilirdi.

Üst veya eş düzey birisi odanıza geldiğinde makamda oturulmamalı, misafir koltuğunda oturulmalıdır.

Ziyarete veya iş görüşmelerine gelen kişilere hoş geldiniz deyin ve tokalaşmanız gerekirse mutlaka ayakta tokalaşın. Yalnız unutmayın, tokalaşırken önce el uzatma hakkı üste aittir. Üst elini uzatmadığı takdirde küçüğün elini uzatması uygun değildir. Hanımların ellerini sıkmak için erkeklerin el uzatmaları da aynı şekilde yanlıştır. Hanımların ellerini uzatmalarını beklemek gerekir. Tokalaşırken gücünüzü göstermeye çalışmayın, karşınızdaki insanın elini iğreti ya da itici bir biçimde de tutmayın, toka ettiğiniz kişinin gözüne bakın. Protokolde ve resmi ilişkilerde el öpme ve yanaktan öpüşme yoktur. Bu durum sadece gayri resmi ve samimi ilişkilerde söz konusudur.

Gelen misafirinizin durumuna göre, bazılarını kapıda karşılayıp yine kapıda uğurlamanız gerekir.

Misafir varken saate bakılmaz, başka işle meşgul olunmaz. Acil olmayan telefon görüşmeleri yapılmaz.

Protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin. Seviyenizi bilin, kendinizi küçültmeyin.

Bir söyleşi sırasında söz kesmeyiniz ve söz arasına girmeyiniz.

Konuşmalarda küfür veya argo kelimeler kesinlikle kullanmayınız.

Başkalarıyla ilişkilerinizde güler yüzlü ve terbiyeli olmaya azami dikkat ediniz. Çabuk kızmamaya, yersiz alınganlık göstermemeye çalışmalısınız.

Resmi işlerinizde veya sosyal yaşantınızda dakik olmaya özen göstermelisiniz.

b- Tanışma, hitap ve selamlaşmada;

Tanışma daima ayakta ve ilk karşılaşmada olur. Tanıştırmalarda daima küçüğü büyüğe, erkeği kadına, talebeyi hocaya, memuru amire, tek kişiyi topluluğa, yeni gelenleri önceden gelenlere unvanıyla, ad ve soyadıyla takdim edin. (Kütüphane Şubesi Müdürü Sayın Ali ÜNAL, gibi.)

Ayakta bir kişi, oturan bir kişi ile tanıştırılıyor ise; oturan yerinden kalkıp tanıştığı kimseyi ayakta karşılamalıdır. Tek kişi topluluğa tanıştırılıyor ise, topluluğun ayağa kalkması gerekmez.

Erkekler eldivenli ise el sıkışırken eldiveni çıkarmalıdır. Bayanlar eldivenle el sıkabilirler. Bir kişi diğerine tanıtılırken, el sıkışırken bir eli cepte olmak, başka yerlere bakmak, ağızda sigara bulundurmamak saygısızlık kabul edilmektedir.

Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtır.

Başkalarına daima “Siz”, “Beyefendi”, “Ahmet bey” diye hitap ediniz, her zaman ve herkese “Lütfen” deyin ve teşekkür ediniz. **Hoca, hacım, gibi laubali hitaplardan kaçınınız.**

İyi tanımadığınız kimselere ilk adlarıyla veya sen diye hitap etmeyiniz, laubali hareketlerle sırtına vurmuyunuz.

Protokolde daima küçük büyüğe, kadın erkeğe, ast üste selam verir. Bu nedenle üstlerinize selam verin.

Selam verirken sesimizi ne çok yükseltmeli, ne de duyulmasını zorlaştıracak şekilde kısımalıyız.

Kendimizden yaşça ve mevkie küçük birine selam verirken veya selamını alırken, sesimize kibirli bir ton vermemeli, sesimiz tevazu ve şefkat ifade etmelidir. Kendimizden yaşça ve mevkie büyük birine selam verirken veya selamını alırken de sesimiz hürmet ifade etmeli; ancak aşırıya varan bir ses tonu da olmamalı.

Takdim ve hitaplarda genel kaide; Devlet Başkanlarına, Parlamento Başkanlarına, Hükümet Başkanlarına ve Bakanlara, yabancı diplomatik misyon ve konsolosluk temsilciliği Şeflerine, üst düzey yöneticilere, askeri erkana resmi unvan veya rütbeleriyle hitap edilmesidir.

Söylev ve “hoş geldiniz “ ifadeleri dışında sivil zevata hitapta unvan kullanılması yerleşik bir usul değildir. İstisnası Devletin üst kademelerinde bulunanlara örneğin, “Sayın Cumhurbaşkanı”, ”Sayın Bakan”, ”Sayın Vali”, ”Sayın Büyükelçi” gibi resmi unvanlarıyla hitap edilmesidir. Askeri zevata “Generalim”, ”Albayım” şeklinde rütbeleriyle hitap caizdir.

Özel şahıslara hitaplarda “Bay” yerine sözümüzü yönelteceğimiz kişinin soyadının önüne “Sayın” kelimesini eklememiz bir nezaket kuralıdır (Sayın ÖZ, gibi). Büyüklerimiz ve yeni tanıştığımız eşitlerimize “Beyefendi”, ”Hanımefendi” diye hitap etmemiz gerekir. Takdimlerde sıfat soyadından sonra belirtilir. Ancak, profesör ve doktorlar için meslek soyadından önce söylenir. Askerlere hitapta rütbe ile birlikte “Bay” kelimesi kullanılmamalıdır. Sivil zevatın askeri zevata rütbesiyle hitap ettiklerini yukarıda belirtmiştik. Sivillerin rütbe önünde “Sayın” kelimesini kullanmaları asker muhataplarıyla aralarındaki önde gelme ve yaş farkına bağlıdır.

c- Telefon görüşmelerinde;

Telefon açar açmaz, “**Alo! Kiminle görüşüyorum?**” diye söze başlamak çok ayıptır. Sesinizi hemen tanıyabilecek çok yakınınız dışında mutlaka telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın. (İyi günler efendim. Ben Ahmet GÜLER, Mehmet ÖZTÜRK’le görüşebilir miyim? gibi...) Bir de unutmayın, telefonu kim açtıysa önce o kapatır. Ancak üstünüzle telefonla görüşürken üstünüz ahizeyi kapatmadan önce telefonu kapatmayın.

Aradığımız kişiyle görüşemediğimiz takdirde, telefona çıkan kişiye mutlaka adımızı, soyadımızı ve unvanımızı bildirmemiz gerekir. Not bırakmamız gerekiyorsa, o takdirde, karşımızdaki kişiye bir not bırakıp bırakamayacağımız sorulmalı ve nazik bir üslupla -asla dikte ettirir gibi yapmadan- kısa bir not bırakılmalıdır. Notu alan kişiye de zahmeti için teşekkür etmeyi ihmal etmemek gerekir.

Telefonla konuşurken içeriye bir büyüğünüz girerse, ayağa kalkıp başınızla selam veriniz. Büyüğünüz görgü kurallarını bilen biri ise, size oturmanızı ve devam etmenizi söyleyecektir. Siz de konuşmanızı kısa kesmeye özen gösteriniz. Bu mümkün olmazsa, karşı tarafa “Özür dilerim, ben sizi biraz sonra arayacağım.” diyerek telefonu kapatabilirsiniz.

Büronuzda sizden yaşça ve makamca büyük bir misafiriniz varken telefon çalarsa, ondan izin isteyerek cevap vermelisiniz. Telefon görüşmesini uzatmadan bitirmeniz de iyi bir davranış olacaktır.

Üstlerinizden biri telefonla görüşürken odasına girmemelisiniz. Kazara odaya girip telefonla konuştuğunu fark ederseniz hemen dışarı çıkmalısınız. Sizin yanınızda rahat konuşamayacağını, iki kişinin konuşurken bir başkasının buna kulak misafirliği yapmasının görgü kurallarına aykırı olduğunu unutmayınız.

Büronuzda birden fazla telefon varsa, biri ile konuşurken diğeri çalarsa onu açıp hiçbir şey demeden bekletmek hoş bir davranış değildir. Bunun iki sebebi vardır: Birincisi, arayan kişiyi gereksiz yere bekletmek ve ikinci telefonda konuştuklarınızı ona dinletmektir. İkincisi, arayan kişi amiriniz, hocanız, bir aile büyüğünüz olabilir. Bu takdirde, ona karşı kabalık yaptığınızı düşünerek hakkınızda menfi kanaat edinecektir.

Aynı binada ve hele aynı katta bulunan amirinizi bir iş konusunda telefonla aramak görgü kurallarına aykırıdır. Üstlerinizin bunun aksine bir prensibi veya emri olmadıkça, bizzat makamına giderek konuyu arz etmelisiniz.

Üstlerinizi kesinlikle sekreter aracılığıyla aramayınız. Özel telefon görüşmelerinizi mutlaka kendiniz yapınız. Resmi görüşmeler dışında sekreter aracılığıyla telefon görüşmesi yapmak görgüsüzlüktür.

Telefon konuşmaları olabildiğince kısa ve açık olmalıdır. Gereksiz yere sözü uzatmak, telefonla sohbet etmek doğru değildir.

Tanımadığımız kişilere yerli yersiz telefon açmak ve onlara yüz yüze söyleyemeyeceğimiz şeyler söylemek ahlaki zafiyeti göstermektedir.

“Ben sana dönerim” denmemeli. “Sizi sonra arayacağım” denmelidir.

Başkaları telefonla konuşurken onlara soru sormak, vedalaşmak doğru değildir.

Telefon konuşması bittikten sonra karşılıklı iyi dilekler söylenmeden telefon kapatılmamalı, ahize yumuşak bir hareketle yerine bırakılmalıdır. Aksi takdirde karşınızdaki insanı istemeden rahatsız etmiş ve belki de kırmış olursunuz.

Bir yanlışlık sonucu aranan numara yerine bir başka numara düşmüşse, telefon açan mutlaka özür dilemeli ve kendi aradığı numarayı bildirmelidir. Yanlış aranan kişide, muhatabını terslememeli, sakıncası yoksa kendi numarasını ve adını net bir biçimde söyleyerek özür dileyeni cevaplandırmalıdır.

Telefon etmenin zamanı da çok önemlidir. Genel olarak sabah 09.00'dan önce ve gece 22.00'den sonra ev telefonundan aramak doğru değildir.

Yaşça ve mevkiye kendimizden büyükleri telefonla tebrik etmek doğru değildir. Bu tür tebrikler için yazılı bildirimler veya mümkünse bizzat ziyaretler daha uygundur.

d- Davet ve yemekte;

Kokteyl davetleri, davet kartı gönderilerek yapılır ve genellikle bunlara cevap beklenmez. Cevap isteniyorsa, kartın sağ alt köşesine telefon numarasının üstüne L.C.V. (Lütfen cevap veriniz) yazılır. L.C.V'li davetlere katılıp katılamayacağına ilişkin cevap verilmelidir.

Davetlilerin yemekte oturacakları yerleri ev sahipleri tarafından gösterilebileceği gibi; adları küçük kartlara yazılarak, yazılan bu isimlikler, yemek tabaklarının yanına veya peçetenin üstüne de konulabilir.

Resmi yemeklerde, yemek mahalline amirlerden önce gelmek ve onlardan sonra kalkmak bir nezaket kuralıdır.

Kıyafet genelde koyu renk elbisedir. Resepsiyona ya da yemeğe davetli olanların davetiyede yazılı olan yerde, tam saatinde ve belirtilen kıyafetle bulunmaları gerekir.

Servis, oturan konunun sol tarafından yapılır, tabak ve çatal sağdan alınır.

Sağdaki içecekler, soldaki yiyecekler bize aittir.

Herkesin yemeği önüne konmadan ve üst/büyük yemeğe başlamadan veya buyurun demeden yemeğe başlanmaz. Büyük sofradan ayrılmadan ya da müsaade etmeden masadan kalkılmaz.

Sofrada otururken çatal, bıçak, kaşık, bardak, tuzluk gibi şeylerle oynanmaz.

Ekmek ısırılarak koparılmaz, elle parçalanır; ekmekle ağız, çatal, bıçak silinmez.

Çatal veya bıçak kürdan yerine kullanılmaz. Kürdan da sofrada değil sofradan kalkınca uygun mekânda kullanılır.

Yemek bitince çatal ve bıçak tabağın içine yan yana, sapları sağa doğru konulur.

Dudaklarınız hiçbir zaman yağlı kalmasın; onları hemen siliniz. Bardağı ağızınıza götürmeden ağızınızı siliniz. Bardağı bir kerede tümüyle bitirmeyiniz.

Sofrada bacak bacak üstüne atılmaz.

Sofrada yemeğe herkesle beraber başlamak ve herkesle beraber bitirmek, erkeklerin sağ ve sollarındaki komşularıyla eşit derecede sohbet etmeleri doğru olur.

Sofra nezaketi kuralları arasında, yemek yenilirken diğer konukların huzur veya iştahını kaçıracak hareketlerden kaçınılması çok önemlidir. Örneğin; burun silinmemesi, mendile tükürülmemesi, çorba ve kahvenin hüpürdetilerek içilmemesi, ağız şapırdatılmaması, kürdanla diş karıştırılmaması, masaya abanılmaması, çeneye yaslanılmaması, kol dirseklerinin masaya konulmaması, dik oturulması gerektiği çoğunlukla bilinen şeyler olduğu halde, maalesef aksi davranışlara sık rastlanılmaktadır.

e- Toplu kullanım mekânlarında/araçlarında;

Toplu kullanım mekânlarında/araçlarında (koridor, merdiven boşluğu, toplu taşıma aracı, yemekhane vb.) yüksek sesle/bağırarak ve yerli yersiz konular konuşulmaz.

Merdivenlerden ayaklar yere vurulmadan, gürültü çıkarılmadan çıkıp inilir.

Merdivenden inen çıkana, asansöre binen inene yol vermelidir. Bu mekânlarda her halükarda astlar üstlere yol verir. Asansör gibi dar mekânlarda anlık bakış dışında göz göze bakmak uygun değildir.

Toplu taşıma araçlarına itişip-kakışmadan; büyüklerimize, bayanlara, engellilere, misafirlere öncelik vererek binip inilmelidir.

Toplantı salonu, servis aracı vb. yerlerde unvan durumumuza uygun mekâna oturmalı ve üzerimize vazife olmayan konulara girmemeliyiz. Bu tür mekânlarda boş koltuk kalmamışsa sonradan gelen üstlerimize yer vermeliyiz.

Yemekhanedeki lavaboda sümkürülmez, diğer lavabolarda da sümkürürken başkalarını rahatsız etmemeye gayret gösterilmeli ve lavabolar temiz bırakılmalıdır.

f- Otomobilde yerleşim;

Otomobilde yer konusu da protokolda önem arz eder. Resmî taşıtlarda protokole uygun oturma düzeni daima unvan/rütbe veya kıdem sırasına göredir. Resmî taşıtlardaki oturma düzeninde protokol yerleri: 1. yer arka sağ, 2. yer arka sol, 3. yer ön sağdır. Şayet otomobilde koruma polisi varsa yine onur yeri sağ arka köşedir. İkinci yer, sol arka; üçüncü yer arka ortadır. Makam taşıtlarında makam sahibi yanında eşi de olsa sağ arkaya oturur.

Otomobil özel ise bu takdirde şoför yanındaki yer birincidir. Bu yerin boş bırakılmaması gerekir.

g- Kılık – kıyafette;

Her gün temiz ve bakımlı olmayı ihmal etmeyiniz. Günlük tıraş olunuz. Elbiseniz ütülü, ayakkabılarınız boyalı ve giysiniz renk olarak uyumlu olsun. Ceket cepleri dolu ve sarkık olmasın.

Protokolda elbisenin rengi koyu renklerdir; lacivert ve siyahın tonları. 3 düğmeli ceket, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygundur.

Mazeretsiz ayakkabının arkasına basmak ayıptır. Terlikle dolaşmak uygun değildir.

Eller cepte ya da bir el cepte, bir elde tespihle dayıvari dolaşmak hiç uygun değildir.

Abdest için bürodan lavaboya giderken kolların ve paçaların sıvalı, havlunun omuzda olması hiç şık olmaz. İhtiyaçlarınızı karşılayıp kıyafetinizi düzelttikten sonra lavaboyu terk etmeniz uygun olacaktır.

Aile fertleri dışındaki insanların kılık kıyafetine müdahale etmek; onları beğenerek de olsa süzmek doğru bir davranış değildir. Başkalarının giyim kuşamıyla aşırı derecede ilgilenmek nasıl yakışıksız bir davranışsa; özellikle başkalarının dikkatini çekecek biçimde giyinmek veya başkalarını şaşırtacak acayıplıklar peşinde koşmak da doğru değildir.

Ter kokusu ya da ağır parfümle dolaşmak uygar bir insana yakışmaz.

h- Konuğu/heyeti karşılama, uğurlama ve heyete refakatte;

Kamusal ve sosyal yaşamda konuk, özellikle onur konuğu, protokolde en önemli kişidir. Protokol kuralları konuklar için konmuştur. Konuk, ev sahibi yöneticinin davet ettiği ya da ziyaretini kabul ettiği unvan, mevki ve statü olarak dengi olan ve karşılanan, ağırlanan, uğurlanan kişidir. Protokolde herkes denginin konuğudur. Ast, üst için ziyaretçi; üst, ast için onur konuğudur. Konukları karşılama, ağırlama ve uğurlamada karşılıklılık esastır. Onur konuğu, davet sahibi yöneticinin üstü ya da davet edilen üst konuklar içinde protokol bakımından 1 numara olan devlet veya hükümet adamı ya da eş düzey yabancı (ecnebi) konuktur. Onur konuğu uçakla geldiğinde havaalanında; otomobille geldiğinde kurum binasının ya da konutun önünde bizzat ev sahibi tarafından karşılanır ve uğurlanır. Ziyaretçi ise, yöneticiyi görmeye ve yönetici ile görüşmeye gelen kişidir.

Heyeti karşılama, uğurlama ve heyete refakatte (Teşrifatçı açısından);

Heyet/konuk ile ilgili gerekli bilgiler önceden temin edilmelidir.

Konukların isim ve unvanları önceden doğru öğrenilmeli ve kendilerine saygı ile hitap edilmelidir.

Heyet/konuk havaalanında durumuna göre VIP veya iç hatlar/dış hatlar bölümünde veya uçağın kapısında karşılanmalıdır.

Pasaport ve bagaj işlemlerine yardımcı olunmalıdır.

Araçta makam koltuğu sağ arka koltuktur. Araca binışte konuğun kapısının açılması bir nezaket kuralıdır. Konuğu karşılayanlardan konukla eş düzey olmayan; aralarında unvan itibariyle epeyce fark bulunan kişilerin araçta yan yana oturması doğru olmaz, bu durumda olan karşılayanın ön koltuğa oturması daha uygundur.

Konuğun/heyet üyelerinin kalacakları otele yerleşmeleri konusunda yardımcı olunmalıdır.

İntikallerde, refakatçi biraz önden giderek konuklara yol göstermelidir.

Konuğa/heyet üyelerine gerekli ilgi ve alaka gösterilmeli, laubalilikten kaçınılmalıdır.

Ziyaret edilecek makamlara gitmeden önce konuğun/heyetin uygun mekânda karşılanması için gidilecek makama önceden haber verilmelidir.

Heyetin/konuğun Bakan, Başkan vb.ni ziyaretlerinde refakatçi mutlaka görüşmeleri not tutmalı, gerekirse kaset ve fotoğraf makinesi bulundurmalı, makamda durumuna uygun yere oturmalı ve konumuna uygun hareket etmelidir.

Uğurlamada da karşılamada olduğu gibi bagaj, pasaport vb. işlemlerine yardımcı olunmalıdır.

ÖZEL KALEM BİRİMLERİNİN YAPILANMASI VE GÖREVLERİ:

Özel kalemler yukarıda verilen protokol kuralları çerçevesinde görevlerini yerine getirirler. Örnek olarak bir “Özel Kalem Müdürlüğü”nün yapılanması ve görevleri aşağıya çıkartılmıştır. Özel Kalem Müdürlükleri genellikle üç ayrı alt bölümden oluşur. Bunlar;

I. Özel Kalem

II. Sekreterlik Bürosu

III. Evrak ve Yazı İşleri Bürosu

I. Özel Kalem:

Özel kalemin en önemli görevi, yöneticinin zamanını verimli ve etkili bir şekilde düzenlemek ve yönetmektir. Bu çerçevede özel kalemin görevlerinden bazıları aşağıya çıkartılmıştır. 20

1- Yöneticiyi ziyaret etmek üzere gelen misafirlerle ilgilenmek, dilek ve taleplerini dinlemek, mümkün olanları bizzat halletmek veya ilgili birimlere göndermek, takip etmek, sonucu hakkında gerektiğinde makama bilgi sunmak. Böylece ilgililerce çözülebilecek meseleler için yöneticinin meşgul edilmemesini sağlamak.

2- Yöneticinin günlük ve haftalık programını düzenlemek ve yürütmek,

3- Randevu taleplerini toplayarak her gün bir veya iki defa makama sunmak, verilen talimata göre değerlendirmek, planlamak, "Randevu Takip Çizelgesine ve varsa bilgisayar ortamında işlemek, takip etmek ve düzenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak.

4- İşlemi biten Randevu Takip Çizelgelerini bir dosyada muhafaza etmek.

5- Görüşme saatleri dışında randevusu olmayanları randevu alarak görüşmelerini sağlamak. Randevulu ziyaretçilerin de verilen sürelerle uymalarını temin etmek.

6- Makamın istediği randevuların alınmasını sağlamak, bunları kaydetmek, takip etmek ve sonuçlandırmak.

7- Koordinenin sağlanabilmesi için verilen ve alınan randevular hakkında ilgilileri zamanında bilgilendirmek.

8- Var ise kurum yayınında haber konusu yapılmak üzere, makamla görüşmeye gelen önemli kişileri ve heyetleri ilgili kişiye/birime bildirmek ve söz konusu birimden bir görevlinin görüşmelerde hazır bulunmasını sağlamak. İhtiyaç duyulması halinde bu kabil görüşmeleri takip ederek gerekli notları tutmaktır.

9- Yabancı uyruklu ziyaretçiler hakkında önceden gerekli bilgileri toplamak, ihtiyaç duyulduğunda görüşme saatinde ziyaretçinin konuştuğu dile göre tercümanın bulundurulmasını sağlamak.

10- Makama gelen misafirlere veya lüzumlu görülen yerlere verilmek üzere gerekli yayınları vb. temin etmek, devamlı hazır bulundurmak, alınan ve verilen yayınları vb. düzenli bir şekilde kaydetmek.

11- Makamın katıldığı toplantı, brifing ve görüşmeleri takip etmek, bu hususlarda önceden gerekli tedbirleri almak, gerekmesi halinde bunlara ait notların tutulmasını sağlamak.

12- Gerekğinde yöneticiye refakat etmek,

13- Makamın yurtiçi ve yurtdışı gezileri ile ilgili iş ve işlemleri takip etmek (Pasaport, vize, onay, bilgi notları vb.), sonuçlandırılmasını sağlamak, gerekli bilgi ve belgeleri derlemek.

14- Yöneticinin izin, yurtiçi, yurtdışı görev vb. durumlarda kime vekâlet vereceğini sorarak ilgililerce vekâlet onayı ile izin veya görev onayının hazırlanmasını sağlamak,

15- Yöneticinin emir ve direktifiyle ilgili olarak, “Akıl Defteri” denilen bir bloknot ve ayrıca, yönetici için özel bir adres ve telefon rehberi tutmak,

16- Yöneticinin emir ve direktiflerini ilgililere süratle intikal ettirerek, takip etmek ve sonuçlarını yöneticiye arz etmek,

17- Çalıştığı kurumla ilgili haber bültenlerini ve teşkilatın süreli yayınlarını takip ederek zamanında makama sunulmasını sağlamak.

18- Yöneticinin makama geliş ve ayrılışını takip ederek, gelişinde uygun mekânda karşılamak ve ayrılışında da aracın bina önünde hazır bulundurulmasını sağlayarak uğurlamak.

19- Makam odasının hizmete hazır halde bulundurulmasını sağlamak.

20- Görevini protokol kuralları çerçevesinde yerine getirmek.

II. Sekreterlik Bürosu:

1- Makamın görüşmek istediği kişilerle telefon irtibatını sağlamak.

2- Dışardan gelen telefonları almak, değerlendirmek ve gerekli yerlere irtibatlamak.

3- Makam sahibinin bulunmadığı veya telefonla görüşme imkânının olmadığı zamanlarda arayanları ve verilen mesajları "Telefonla Arayanların Listesine bilgisayar ortamında kaydetmek suretiyle bir çıktısını alarak zamanında ilgiliye sunarak gereğini yapmak.

4- Kurum/makam telefonları ile özel görüşmeler yapmamak, yapılmasına müsaade etmemek, telefonların gereksiz yere uzun süre meşgul edilmesini önlemek.

5- PTT tarafından gönderilen aylık telefon faturalarını inceleyerek paraflamak, ilgilinin parafını/imzasını aldıktan sonra ödenmesi için ilgili birime intikalini sağlamak.

6- İlgili makam/büro ile koordineli olarak randevuları kaydetmek ve telefon irtibatları sağlanırken bu randevuları dikkate almak.

7- Telefonların her an hizmete hazır tutulmasını sağlamak, arıza durumunda vakit geçirmeden tamiri için gereğini yapmak.

8- Sekreterlik Bürosu'nun gizlilik ölçüleri içinde hizmet vermesi ve gereksiz yere meşgul edilmemesi konusunda gerekli tedbirleri almak.

9- Gerekli telefon rehberlerini ve önemli telefon numaralarını temin ederek hazır bulundurmak.

10- Görevini protokol kuralları, özellikle telefonla konuşma adabı çerçevesinde yerine getirmek.

III- Evrak ve Yazı İşleri Bürosu:

1- Makama elden, posta ve faksla gelen telgraf, mektup, davetiye ve diğer evrakı teslim almak, zaman kaybetmeden açmak, incelemek ve "**Evrak Akış ve Talimat Fişi**" düzenleyerek makama sunulmak üzere her gün bilgisayar ortamında kaydını yaparak günün belirlenen saatinde ilgiliye sunmak.

2- Kişiyi Özel zarfları açmadan ilgililere teslim etmek, ilgili genelge hükümlerine göre gizlilik ve ketumiyet ölçülerine riayet etmek.

3- Makamın inceleme, paraf ve imzasından çıkan evrakı kaydederek ilgili birim ve kişilere göndermek.

4- Makama gelen veya makamca gönderilen tebrik, taziye, davetiye vb. iş ve işlemlerin ön hazırlıklarını yapmak daktilo edilmelerini ve zamanında gönderilmelerini sağlamak.

5- Yazılması istenen yazıları yazı tekniğine ve yazışma kurallarına uygun bir şekilde hazırlamak.

6- Aylık, üç aylık, altı aylık, yıllık vb. faaliyet programlarını ve çalışma raporlarını düzenleyerek ilgili yerlere zamanında gönderilmesini sağlamak.

7- Makamın parafına veya imzasına sunulmak üzere birimlerden imza kartonu ile gelen yazı ve dosyaları inceleyip gereken düzeltmeleri yaptırdıktan sonra makama sunulmasını sağlamak.

8- Makamın parafından veya imzasından çıkan evrak ve dosyaları bekletmeden ilgili birimlere/makamlara göndermek.

9- Makam tarafından verilen konuları incelemek, değerlendirmek, cevaplandırılması gereken hususların araştırılmasını yapmak ve zamanında cevaplarını hazırlayarak ilgililere sunmak.

10- Makam için gerekli hizmet ve malzeme alımlarıyla ilgili ihtiyaçları tespit etmek, talep yazılarını hazırlamak, tedarikini sağlamak ve sarfını dikkatlice takip etmek.

11- Makamda/birimde bulunan demirbaş eşyaların kayıt, tescil ve terkin işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.

12- Personelinin izin, sağlık raporlarının izne dönüştürülmesi vb. işlemlerini yürütmek, takip etmek ve birimdeki dosyalarını düzenlemek.

13- Kurum merkez personeli veya yakınlarının düğün, ölüm vb. haberlerini takip ederek gerekli kutlama ve başsağlığı mesajlarının hazırlanıp gönderilmesini sağlamak.

14- Makamı ilgilendiren mevzuatı (Kanun, tüzük, yönetmelik, genelge vb.ni) toplamak, korumak ve her an istifadeye hazır halde tutmak.

15- Özel kalem ve sekreterlik bürosuyla birlikte "Devlet Protokol Listesi" ile "Kurum Protokol Listesini hazır bulundurmak, değişiklikleri takip ederek güncelleştirmek.

16- E-mail adresine gelen mesajları değerlendirip gereğini yapmak.

17- İhtiyaç halinde yılsonunda gelen ve giden evrakın, konularına göre yıllık istatistiki dokümantasyonunu çıkarmak.

18- Kurum dosyalama yönergesine uygun olarak dosyalama işlemlerini yapmak.

19- Kurum arşiv hizmetleri yönetmeliği ve konuyla ilgili diğer mevzuat hükümlerine göre ilgili birimlerle koordineli bir şekilde arşiv, imha ve ayıklama işlemlerini yürütmek.

20- Amirlerince görevleri ile ilgili verilecek diğer iş ve işlemleri yürütmek.



TÜRK EĞİTİM-SEN
AKADEMİ