

Kamu idarelerinde halkla ilişkiler, sadece güler yüz göstermekten ibaret değildir. Ön cephe çalışanlarının (vezne, danışma, çağrı merkezi, zabıta) vatandaşla kurduğu iletişim, kurumun hukuki ve idari itibarının temelidir. Agresif bir vatandaşa verilen yanlış bir tepki veya mevzuata aykırı bir talebin yanlış bir üslupla reddedilmesi; anında CİMER şikayetlerine, ulusal medyada itibar suikastlarına ve idare aleyhine açılacak "Hizmet Kusuru" davalarına dönüşmektedir.

Kurumunuzun vatandaşla iletişim süreçleri aşağıdaki idari ve kurumsal standartlara ne ölçüde uyum sağlıyor?

## 1. CİMER VE ŞİKAYET YÖNETİMİ ZAFİYETLERİ

- Kontrol Sorusu:** Ön cephe personeliniz, öfkeli bir vatandaşın sorununu masada çözmek yerine, bürokratik bir dille "Gidin dilekçe yazın" veya "Bizi CİMER'e şikayet edin" diyerek krizi üst makamlara mı tırmandırıyor?
- Uzman Tavsiyesi:** Krizin doğduğu yerde çözülememesi (eskalasyon), kurumun idari yükünü katlayarak artırır. Basit bir iletişim hatası yüzünden CİMER'e yansıyan şikayetler, Bakanlıkların ve Valiliklerin kuruma idari soruşturma açmasına neden olur. Personelinize "Hayır" diyebilme sanatını ve öfke kontrolü tekniklerini standart bir prosedür olarak öğretmediğiniz sürece, şikayet sarmalından kurtulamazsınız.

## 2. KRİZ ANLARINDA İNİSİYATİF VE "HİZMET KUSURU" RİSKİ

- Kontrol Sorusu:** Gişede veya sahada sözlü/fiziksel şiddete eğilimli bir vatandaşla karşılaşıldığında; personelinizin kendini yasal olarak nasıl koruyacağına ve olayı nasıl tutanak altına alacağına dair yazılı bir "Kriz İletişimi Acil Eylem Planınız" var mı?
- Uzman Tavsiyesi:** Kriz anlarında personelin inisiyatifine bırakılan müdahaleler genellikle felaketle sonuçlanır. Personelin tahrik edilerek vatandaşa sert karşılık vermesi, idareyi doğrudan tazminat davalarıyla yüzleştirir. Bu tür durumlarda personelin yasal sınırlarını bilmemesi, olayın "Görevi Kötüye Kullanma" suçlamasına dönüşmesine zemin hazırlar. Kurumsal kalkınınızı nasıl inşa edeceksiniz?

## 3. ÖN CEPHE PERSONELİNİN TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) RİSKİ

- Kontrol Sorusu:** Sürekli şikayet dinleyen, stres altında çalışan çağrı merkezi ve banko personelinizin "Tükenmişlik Sendromu" yaşamasını önleyecek psikolojik destek ve rotasyon mekanizmalarınız aktif olarak çalışıyor mu?
- Uzman Tavsiyesi:** Vatandaşın öfkesini sürekli absorbe etmek zorunda kalan personelde zamanla "duyarsızlaşma" ve "motivasyon kaybı" başlar. Bu durum, personelin vatandaşa kaba davranmasına, kronik hatalar yapmasına ve nihayetinde kurumdan istifa etmesine (turnover) yol açar. İnsan kaynağınızın psikolojik dayanıklılığını (resilience) artıracak kurumsal tedbirleri almazsanız, hizmet kaliteniz kalıcı olarak çöker.

## VATANDAŞ ODAKLI HİZMETİ ULUSLARARASI STANDARTLARA TAŞIMAK

Eğer yukarıdaki kritik sorulara tereddütsüz ve modern yönetim ilkelerine uygun net cevaplar veremiyorsanız, kurumunuzun idari itibarı ve personel verimliliği devasa bir risk altındadır. Bu krizleri CİMER savunmaları yazarken değil, uzmanlardan proaktif olarak öğrenmek zorundasınız. Süreçlerinizi mevzuata ve modern iletişim standartlarına uygun yönetmek, kurumunuza özel eğitim planlaması yapmak için Vizyonder Vatandaşla Pozitif İletişim Eğitimi programına hemen başvurun.

### VIZYONDER EĞİTİM DANIŞMANLIK VE TEKNOLOJİ A.Ş.

|                         |   |                                                                                                |
|-------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>İSTANBUL</b>         | : | Meşrutiyet Mahallesi, Kodaman Sokak, Bahar Apartmanı No:6 Daire:7 Nişantaşı - Şişli / İSTANBUL |
| <b>ANTALYA</b>          | : | Etiler Mah. Evliya Çelebi Cad. No:23 /106 Muratpaşa / Antalya                                  |
| <b>MERSİS NO</b>        | : | 0925131571200001                                                                               |
| <b>İLETİŞİM</b>         | : | 0.212 232 2016                                                                                 |
| <b>GSM</b>              | : | 0.545 335 2016                                                                                 |
| <b>Eposta</b>           | : | bilgi@vizyonder.org.tr                                                                         |
| <b>TİCARET SİCİL NO</b> | : | 142629                                                                                         |
| <b>KURUMLAR V.D.:</b>   | : | 9251315712                                                                                     |
| <b>Faks:</b>            | : | 0.850 811 2016                                                                                 |
|                         | : | 0.545 332 2016                                                                                 |