

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

REVİZYON DURUMU

Revizyon No

Revizyon Tarihi

Açıklama

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Görev Unvanı	ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
Çalıştığı Birim	ÇAĞRI MERKEZİ
Bağlı Olduğu Birim	Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü
Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler	Tüm idari ve akademik birimler
Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar	Uzman Yardımcısı, Uzman
Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi	Genel sekreterlik tarafından görevlendirilen personel.
Çalışma Saatleri	08.00-17.00
Deneme Süresi	2 ay
Alması Gereken Eğitimler	İç ve dış iletişim stratejileri, Kriz Yönetimi, Etkili iletişim teknikleri
Görevin Amacı	Üniversitenin veya kurumun iç ve dış paydaşlarıyla etkili ve profesyonel bir iletişim kurarak çağrı merkezi hizmetlerinin en yüksek kalite standardında sunulmasını sağlamaktır
İşin Gerekthirdiği Nitelikler	
Eğitim	Lisans- Önlisans
Yabancı Dil	İngilizce
Bilgisayar Bilgisi	Office programları
Tecrübesi	2-5 yıl
Sektör Tecrübesi	0-2 yıl
İşin Gerekthirdiği Özellikler	Etkili iletişim, ikna kabiliyeti. Kriz yönetimi bilmek. Esnek çalışma koşullarına uygun olmak. Görevinin gerekthirdiği düzeyde iş deneyimine sahip olmak.
İşin Gerekthirdiği Gizlilik Düzeyi	Yüksek Gizlilik Düzeyi
Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar	Bilgisayar
Yasal Dayanak	2547 Yükseköğretim Kanunu 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu 4857 Sayılı İş Kanunu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- 2547 Yükseköğretim Kanunu, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi sistemden doğan yükümlülükleri yerine getirmek.
- Üniversite içinde/dışında tüm elektronik/matbu vb. ortamlarda depoladığı/işlediği kişisel veriler hakkında; Anayasanın 20'nci maddesindeki “Özel Hayatın Gizliliği” ve “Kişisel Verilerin Korunması” ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerini gözetmek, Üniversitenin bilgi yönetim sistemlerinden sadece kurumun tanımlanmış hizmetlerinin yerine getirilmesi amacıyla ve kendi iş ve işlemlerine esas olmak üzere ilgili kişilerin bilgilerini sorgulamak, bu bilgileri başka amaçlar için kullanmamak, bilgilerin hukuka ve dürüstlük kurallarına aykırı olarak işlenmesini önlemek, işlediği bilgilerin doğru ve güncel olmasına özen göstermek, bu verileri belirli, açık ve meşru amaçlarla işlemek, verileri işlendikleri amaca bağlı sınırlı ve ölçülü olarak işlemek, verileri ilgili mevzuatta öngörülen ve işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza etmek, verilerin hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve bilgilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini sağlamaya yönelik gerekli tedbirleri almak, veri sahibini 6698 sayılı **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** hükümlerine göre bilgilendirerek aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmek ve veri sahibinden açık rıza almak.
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına göre; biriminde bulunan gizli ve korunması gereken tüm bilgilerin Üst Yöneticiler veya iş akışında o bilgilere ulaşması gereken personeller haricinde tüm şahıslara karşı kapalı olmasını sağlamak, yetkisi olmayan kişiler tarafından bu bilgilere erişilmesini engelleyerek bu bilgilerin sızdırılmaması amacıyla gerekli tedbirleri almak, bilgi için gereken kaynakları tespit etmek ve risk oluşumunu tahmin etmek, bilginin sistematiksel kullanımını sağlayarak risk analizi yapmak, risk analizini yaptıktan sonra bu analize ilişkin derecelendirmeyi oluşturmak, meydana gelebilecek riskleri tespit ettikten sonra o risklere karşı kriterler belirlemek amacıyla risk derecelendirmeleri yapmak, risk yönetimini sağlamak, riski değiştirmek için alınacak tüm önlemlerin uygulanması için risk işlemlerini gerçekleştirmek, acil durumlara karşı önlem ve tedbirler almak, prosedürleri, prosesleri hazırlamak ve bunları kayıt altında tutmak, bilgi güvenliğine ilişkin tüm kontrolleri belirten açıklayıcı dokümanite edilmiş bilgiler oluşturmak,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Misyon, Vizyon ve Kalite Politikaları** doğrultusunda hareket etmek,
- Kanun ve yönetmelikler ilgili yaşanan değişiklikleri ve ulusal-uluslararası üniversitelerin düzenlemelerini takip etmek ve gerekli güncellemeleri sağlamak,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi kalite yönetim standartları doğrultusunda işleyişin ve hizmetlerin gerçekleşmesini sağlamak,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Kurum içi veya kurum dışı resmi evrak ve yazışmaları gizlilik içerisinde yürütmek,
- Birimler arasında koordinasyonu sağlamak, çözüm sağlanması konusunda sürekli iletişimde olmak,
- Birimin tüm faaliyet alanını kapsayan raporları haftalık ve aylık olarak yapmak, gerekli düzeltici faaliyetleri planlamak,
- Tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili “**düzeltilici faaliyet süreci**” ni başlatmak,
- Kendi birimi ile ilgili iyileştirme faaliyetlerinin **PUKÖ (Planla-uygula-kontrol et-önlem al) iyileştirme tekniği** ile yapmak ve takip etmek,
- Kendi birimine ait stratejik hedef, vizyon-misyonunu İstanbul Nişantaşı Üniversitesi tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde hazırlamak ve o yıl içinde belirlenen periyotlarda takip etmek,
- Birimin stratejik hedefleri çerçevesinde kalite çalışmalarına katılmak,
- Görevlendirildiği üniversite kurul, konsey, komite, komisyon ve toplantılara etkin ve zamanında katılım sağlamak,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından ve bağlı oldukları yöneticiler tarafından planlanan zorunlu ve bölüme özel eğitim programlarına katılmak,
- Birimin tüm prosedür, talimat, yönerge, yönetmelik, iş akış şemalarından sorumlu olmak,
- Birim çalışanlarının görev dağılımını yapmak, disiplin ve iş birliği içerisinde çalışmalarını sağlamak,
- Birimin nitelikli ve niceliksel personel ihtiyacı belirlemek ve görüş bildirmek,
- Birim personelinin performans değerlendirmesini yapmak, terfi ile ilgili gerekli görüşlerini Genel Sekreterliğe iletmek,
- Birim çalışanlarının etkinliğinin ve yetkinliğinin artması için gerekli çalışmalar yapmak,
- Birimin çalışma düzenini belirlemek, çalışma düzeninde yaşanacak değişiklikleri zamanında bildirmek,
- Birim çalışanlarının izin planlamalarını yaparak Genel Sekreterlik onayına arz etmek,
- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)** sistemini etkin kullanmak ve kendisine bağlı çalışanların kullanmasını sağlamak,
- Birimin faaliyetlerini geliştirmek amacıyla yurt içi ve yurt dışı üniversitelerle ilgili gelişmeleri takip etmek,
- Birime tahsis edilen tüm demirbaşlardan sorumlu olmak ve aktif olarak kullanılmasını sağlamak,
- Kendisine verilen **Personel Kimlik Kartını** üzerinde bulundurmak ve işe giriş çıkışlarda okutmak,
- Birimde yapılan işlerle ilgili olarak 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında önlemler almak,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- İş Sağlığı Güvenliği Kurulu tarafından planlanan ve yapılan tatbikatlara katılmak ve destek vermek.
- Üniversitenin kurumsal kimliğini ve itibarını güçlendirecek iletişim, tanıtım ve yönetim stratejilerini uygulamak.
- Üniversitenin kurum içi ve kurumlararası iletişimini düzenlemek.
- Üniversitenin aday, ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrencilerinin iletişimini sağlamak.
- Kurumsal aidiyeti geliştirmeye, kurum kültürünü yerleştirmeye yönelik çalışmalar yapmak.
- Birimlerin iletişim süreçlerine ilişkin ihtiyaç duyacakları danışmanlığın yapılması.
- Kurum içi ve Kurum dışı iletişim faaliyetleri düzenlemek.
- Çağrı Merkezi iletişim faaliyetlerinin bütününde etik ilkelere uygunluğu denetlemek.
- Üniversitenin İletişim planlarını oluşturmak, bunlara uygun eylem programlarının uygulama süreçlerini yönetmek.
- Kriz yönetimi çerçevesinde iletişim çalışmalarını plânlamak ve yürütmek
- Üniversitenin faaliyetleri kapsamında yönetmelik, yönerge, bilgi yönetimi ve raporlamalarını Genel Sekreter onayına arz etmek ve uygulamak,
- Genel Sekreterlik Makamı tarafından yazılı ve/veya sözlü olarak verilen diğer görevleri yerine getirmek.
- **Çağrı Merkezi Müdürü, yukarıda yazılı olan bütün bu görevleri kanunlara ve yönetmeliklere uygun olarak yerine getirirken Genel Sekreter'e karşı sorumludur.**

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

TEBLİĞ EDEN	
Tarih	___ / ___ / ___
Ad ve Soyad	
Görevi/Unvanı	
İmza	

TEBELLÜĞ EDİLEN ÇALIŞAN	
<i>Tarafıma tebliğ edilen _____ sayfa “ _____ Görev, Yetki ve Sorumlulukları”nı elden bir nüsha olarak teslim aldım.</i>	
Tarih	___ / ___ / ___
Ad ve Soyad	
Görevi/Unvanı	
İmza	

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza