

Paydaş İlişkileri Yönetimi Detay Süreç Kartı	
Kurumsal Süreç	Toplumsal Katkı Kurumsal Süreçleri
Ana Süreç	Toplumsal Katkı Faaliyetleri Planlama ve Yürütme Ana Süreci
Alt Süreç	Sürekli Eğitim Merkezi
Detay Süreç	Paydaş İlişkileri Yönetimi Detay Süreci
Süreçten Sorumlu/Koordinatör	-Birim Sorumlusu ve Uzman Yardımcısı
Süreç Uygulayıcıları	-Birim Sorumlusu ve Uzman Yardımcısı
Süreçle İlgili Diğer Paydaşlar	-İç ve Dış Paydaşlar -Katılımcılar -Yönetim ve Proje Yöneticisi
Sürecin Amacı	Paydaşlarla karşılıklı güvene dayalı, sürekli ve stratejik ilişkiler kurarak proje hedeflerinin başarılmasını güvence altına almak. Ayrıca bir proje, program veya kurum faaliyetlerinde paydaşların beklenti, ihtiyaç ve etkilerini sistematik biçimde analiz etmek, etkili iletişim ve katılım stratejileri geliştirmek ve paydaşlarla sürdürülebilir, yapıcı ilişkiler kurarak projenin başarısını artırmaktır.
Sürece Yönelik Dayanak/Kaynak	-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, Kurumsal Stratejik Plan ve Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri
Sürecin Girdileri	-ISO 9001 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, Kurumsal Stratejik Plan ve Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri, Proje Yönetimi
Sürecin Uygulama Basamakları	1.Basamak: Kurum içi ve kurum dışı paydaşları belirlemek. 2.Basamak: Paydaş analizinin yapılması (Her paydaşın kurum üzerindeki etkisini, beklentisini ve önceliğini anlamak). 3.Basamak: Paydaşın kurumdan beklentilerini, taleplerini ve iletişim ihtiyaçlarını analiz etmek. 4.Basamak: Her paydaş için iletişim yöntemlerini belirlemek (e-posta, telefon, anket, sosyal medya vb). 5.Basamak: Eğitim planlarının oluşturulması için toplantılar yapmak. 6.Basamak: Planlanan iletişim ve katılım faaliyetlerini uygulamak. 7.Basamak: İş birliği fırsatlarını değerlendirmek, projeler üretmek. 8.Basamak: Geri bildirim anketleri düzenlemek ve dosyalamak. 9.Basamak: Yönetime raporlar hazırlamak.
Süreç Çıktıları	-Paydaş Listesi -Paydaş Katılım ve İletişim Planı -Toplantılar ve Paydaş Geri Bildirim Anketleri

Süreç Performans Göstergeleri	Paydaş Memnuniyet Oranı, Paydaş Geri Bildirimlerine Yanıt Süresi, Paydaş Etkileşim Sayısı, Toplantılara Katılım Sıklığı ve Oranı
Süreç İzleme Yöntemi	-ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi -Stratejik Planlama -Paydaş ilişkileri yönetimi sürecinin etkinliğini, verimliliğini ve uygunluğunu değerlendirmek -Planlanan iletişim, katılım ve iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleşme durumunu izlemek -Paydaş memnuniyeti ve katılım düzeyindeki değişimleri ölçmek -Değerlendirme anketleri -Toplantılar.
Süreç İzleme Periyodu	Proje Süresince
İlişkili Olduğu Süreçler	-Stratejik Yönetim ve Planlama Süreçleri -Kurumsal Sürdürülebilirlik Süreci -Yönetim Gözden Geçirme Süreci -Yönetim Gözden Geçirme Süreci -Müşteri Memnuniyet Süreci -Sürekli İyileştirme Süreci -Düzeltilici ve Önleyici Süreçleri