

	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ SANTRAL PERSONELİ GÖREV TANIMI			
Doküman Kodu: GRU.DHF.GR-016	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No: 1 /2

Birim	Santral / İdari İşler
Görev Adı	Santral Personeli
Amir ve Üst Amirler	Fakülte Sekreteri, Dekan
Görev Devri	İdari Personel
Görev Amacı	Santral Personeli, kurumun iç ve dış telefon görüşmelerini yönlendirmek, gelen çağrıları etkin bir şekilde cevaplamak ve kuruma ait iletişim süreçlerinin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamakla sorumludur. Bu görevin amacı, iletişim hizmetlerinin kesintisiz, doğru ve hızlı bir şekilde sunulmasını temin etmektir.
Temel İş ve Sorumluluklar	<u>Telefon Görüşmelerinin Yönetimi</u> - Gelen çağrıları karşılamak ve ilgili kişilere yönlendirmek. - Kurumun dış hat görüşmelerini etkin bir şekilde yönetmek. <u>İletişim Akışının Koordinasyonu</u> - Telefon trafiğini düzenleyerek iletişim süreçlerinin kesintisiz işlenmesini sağlamak. - Mesajları alarak ilgili birim veya kişilere zamanında iletmek. <u>Bilgi ve Rehberlik Sağlama</u> - Kurum içi ve dışı kişilerden gelen sorulara uygun ve doğru bilgilendirmeler yapmak. - İletişim rehberini güncel tutarak, arayanlara gerekli yönlendirmeleri yapmak. <u>Cihazların Kullanımı ve Kontrolü</u> - Santral cihazlarının düzenli çalışmasını sağlamak ve teknik sorunları raporlamak. - Telefon hatlarının arıza durumlarını ilgili birimlere bildirmek ve çözüm sürecini takip etmek. <u>Ziyaretçi ve Misafir Yönlendirme</u> - Telefonla gelen ziyaret taleplerini ilgili birimlere veya kişilere iletmek. - Gelen ziyaretçileri karşılamak ve gerekli yönlendirmeleri yapmak (talep edilmesi halinde). <u>Kayıt Tutma ve Raporlama</u> - Gelen ve giden çağrılara ilişkin gerekli kayıtları tutmak. - Aylık iletişim raporları hazırlayarak üst yönetime sunmak. <u>İç Protokol ve Gizlilik İlkelerine Uygunluk</u> - Kurum içi protokollere ve gizlilik kurallarına uygun şekilde iletişim süreçlerini yürütmek. - Çağrılar sırasında duyulan bilgilerin gizliliğini sağlamak. <u>Ekipman ve Malzeme Yönetimi</u> - Santral cihazlarının düzenli bakımını kontrol etmek ve eksik malzemeler için talepte bulunmak. <u>Yöneticiler ve Birimler ile Koordinasyon</u> - Kurum içindeki tüm birimlerle iletişim süreçlerini uyumlu bir şekilde yönetmek. - Yöneticilerden gelen özel iletişim taleplerini yerine getirmek. <u>Üst Yönetimin Vereceği Diğer Görevler</u> - Fakülte sekreteri ve Dekan tarafından verilen diğer iletişim ve idari görevleri yerine getirmek.

	DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ SANTRAL PERSONELİ GÖREV TANIMI			
Doküman Kodu:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No: 2 /2

Yetkiler	1. Telefon görüşmelerini yönlendirme ve ilgili birimlere bilgi aktarma yetkisi. 2. Santral cihazlarının kullanımını yönetme ve teknik destek talep etme yetkisi. 3. Gelen ve giden çağrı trafiğini düzenleme ve raporlama yetkisi.
Yasal Dayanak	1. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 2. İletişim ve Haberleşme Prosedürleri 3. Kamu Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemleri.
Görev Tanımını; Onaylayan/...../...../...../..... Adı-Soyadı: Unvanı: Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum. Adı-Soyadı: Tarih İmza Unvanı:/...../.....	

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
...../...../20..... KAŞE/İMZA	/...../20... KAŞE/İMZA	/...../20..... KAŞE/İMZA