KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu Prosedür; Kamuoyunu Bilgilendirme Politikası'nda belirlenen ilke ve esasların günlük uygulamaya nasıl aktarılacağını, kamuoyuna yönelik her türlü bilgilendirmenin hangi adımlardan geçerek, kimler tarafından, hangi sürelerde ve hangi kanallarla yapılacağını tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Prosedür ile; doğruluk, tutarlılık (tek ses), zamanlılık ve şeffaflık ilkelerinin izlenebilir, denetlenebilir ve tekrarlanabilir bir süreçle güvence altına alınması hedeflenmektedir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür, Kamuoyunu Bilgilendirme Politikası kapsamındaki tüm faaliyetleri ve bu faaliyetlere ilişkin iş akışlarını kapsar:

- Basın ve medya ilişkileri ile basın bültenleri, röportajlar ve resmî açıklamalar,
- Kurumsal internet sitesi, sosyal medya hesapları ve dijital iletişim kanalları,
- Reklam, tanıtım, sponsorluk ve marka iletişimi içeriklerinin yayın öncesi kontrolü,
- Kriz durumlarında kamuoyunun bilgilendirilmesi,
- Çalışan iletişimi ve iç iletişim ile kamuoyu bilgilendirmesi arasındaki koordinasyon,
- Paydaşlardan gelen bilgi talepleri, görüş, öneri ve şikâyetlerin yönetimi.

Prosedür; Kurumsal İletişim Müdürlüğü personelini ve şirket adına kamuoyuna açıklama yapma yetkisi bulunan tüm birim ve yöneticileri bağlar.

3. DAYANAK

- 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK),
- Kamuoyunu Bilgilendirme Politikası,
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ikincil mevzuatı,
- Şirket Etik Kuralları,
- Kriz İletişim Planı.

Bu Prosedür ile Politika hükümleri arasında çelişki olması hâlinde Politika, Politika ile mevzuat arasında çelişki olması hâlinde ilgili emredici mevzuat esas alınır.

4. TANIMLAR

Terim	Tanım
Politika	Kamuoyunu Bilgilendirme Politikası

Terim	Tanım
Bilgi Sahibi Birim	Kamuoyuna açıklanacak konuya ilişkin bilgi ve belgeyi üreten veya bu bilginin doğruluğundan sorumlu olan birim
Üst Yönetim	Yönetim Kurulu ve Genel Müdür
Resmi Sözcü	Kurum adına kamuoyuna açıklama yapmaya Yönetim Kurulu veya Genel Müdürlükçe yazılı olarak yetkilendirilmiş kişi(ler)
Kriz Yönetim Ekibi	Kriz Yönetim Planı uyarınca olağandışı durumlarda devreye giren ekip
Açıklama Taslağı	Basın bülteni, duyuru, sosyal medya içeriği, soru-cevap metni gibi kamuoyuna iletilecek metnin onaya sunulan hâli
Tek Ses İlkesi	Kurum adına yapılan tüm açıklamaların tutarlı, koordineli ve yetkilendirilmiş kişi/birimler aracılığıyla yapılması ilkesi

5. ROL VE SORUMLULUKLAR

Rol	Sorumluluk
Üst Yönetim	Resmî açıklamaları onaylamak; Resmi Sözcü'yü belirlemek, kriz düzeyindeki gelişmelerde yönlendirme yapmak.
Kurumsal İletişim Müdürlüğü	Süreci yürütmek ve koordine etmek; açıklama taslaklarını hazırlamak, kanal ve zamanlamayı belirlemek; yayın, izleme ve kayıt işlemlerini yürütmek; Prosedürü güncel tutmak.
Resmi Sözcü	Onaylı metin çerçevesinde kurum adına açıklama yapmak; onaylı metnin dışına çıkmamak.
Bilgi Sahibi Birim / Yöneticisi	Gelişmeyi gecikmeksizin Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne bildirmek; bilgi ve verilerin doğruluğunu yazılı olarak teyit etmek.
Hukuk Departmanı	Açıklamaların mevzuata uygunluğunu, KVKK, telif hakkı ve ticari sır yönünden ön kontrolünü yapmak. Tekzip ve yasal süreçleri yürütmek.
İnsan Kaynakları	Çalışanları ilgilendiren açıklamalarda iç iletişim koordinasyonunu sağlamak.
Kriz Yönetim Ekibi	Kriz durumunda değerlendirme yapmak, açıklamanın içeriğini ve zamanlamasını Kurumsal İletişim Müdürlüğü ile birlikte belirlemek.

Rol	Sorumluluk
Tüm Çalışanlar	Kurum adına kamuoyuna açıklama yapmamak; basın, sosyal medya ve paydaşlardan gelen talepleri Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne yönlendirmek.

6. BİLGİLENDİRME SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ

6.1. Gelişmenin Bildirilmesi ve Talep

Kamuoyunu ilgilendirebilecek bir gelişme veya açıklama ihtiyacı ortaya çıktığında bu durumu Bilgi Sahibi Birim tarafından acil hâllerde telefonla ve ardından yazılı olarak Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne bildirir.

6.2. Değerlendirme ve Sınıflandırma

Kurumsal İletişim Müdürlüğü, bildirimi kamuoyuna etkisi, itibar riski ve aciliyet bakımından sınıflandırır; açıklama yapılıp yapılmayacağını, yapılacaksa kanal ve zamanlamayı belirler.

6.3. Bilgi Teyidi

Açıklamaya konu bilgi, rakam ve tarihler Bilgi Sahibi Birim tarafından yazılı olarak teyit edilir. Teyit edilmemiş bilgi, tahmin veya spekülasyon içeren ifadeler taslağa alınmaz.

6.4. Taslak Hazırlama

Açıklama Taslağı, Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından Politika'daki ilkelere, kurumsal dil ve marka kimliğine uygun, sade ve anlaşılır biçimde hazırlanır. Gerekli hâllerde soru-cevap metni ve hedef kitleye göre uyarlanmış versiyonlar hazırlanır.

6.5. Hukuki ve Veri Koruma Ön Kontrolü

Taslak; kişisel veri, telif hakkı, ticari sır ve henüz kamuya açıklanmamış mali/stratejik karar içeriği yönünden Hukuk Departmanı ve Genel Müdür tarafından kontrol edilir. Kişisel veri içeren açıklamalar, açık rıza veya yasal dayanak bulunmadıkça yayımlanmaz.

6.6. Onay

Resmî açıklamalar, Kurumsal İletişim Müdürlüğü ve Üst Yönetim onayı olmadan yayımlanamaz. Onay matrisi Madde 7 'de yer almaktadır. Onaylar yazılı olarak kayda alınır.

6.7. Yayın ve Dağıtım

Onaylanan açıklama, Madde 8'de tanımlanan kanallar üzerinden Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından yayımlanır veya Resmi Sözcü aracılığıyla iletilir. Aynı içeriğin farklı kanallarda çelişkili biçimde yer almaması için yayın zamanlaması merkezi olarak koordine edilir. Çalışanları ilgilendiren konularda, açıklama kamuoyuna yapılmadan önce veya eş zamanlı olarak iç iletişim kanallarıyla çalışanlara duyurulur.

6.8. İzleme, Düzeltme ve Kayıt

Yayın sonrasında basın ve sosyal medya yansımaları izlenir. Yanlış veya eksik bilgi tespit edilirse düzeltici açıklama yapılır veya gerekli görülmesi hâlinde düzeltme/tekzip talebinde bulunulur. Sürecin tüm kayıtları Madde 13 uyarınca arşivlenir.

7. ONAY MATRİSİ

İçerik Türü	Hazırlayan	Ön Kontrol	Nihai Onay
Basın bülteni / resmî açıklama	Kurumsal İletişim	Bilgi Sahibi Birim (teyit), Hukuk	Kurumsal İletişim + Üst Yönetim
Röportaj, panel, konferans konuşma metni	Kurumsal İletişim / ilgili birim	Bilgi Sahibi Birim, Hukuk	Kurumsal İletişim + Üst Yönetim
Kurumsal web sitesi duyurusu	Kurumsal İletişim	Hukuk (gerekirse)	Kurumsal İletişim
Sosyal medya içeriği (rutin)	Kurumsal İletişim / İK	Hukuk (kişisel veri, telif)	Kurumsal İletişim
Sosyal medya içeriği (kurumsal konu, önemli)	Kurumsal İletişim	Hukuk	Kurumsal İletişim + Üst Yönetim
Reklam ve tanıtım içeriği	Kurumsal İletişim	Hukuk	Kurumsal İletişim + Üst Yönetim
Yıllık Faaliyet Raporu ve kurumsal yayınlar	Kurumsal İletişim	İlgili birimler, Mali İşler, Hukuk	Üst Yönetim
Doğrudan paydaş bildirimi	Kurumsal İletişim / Bilgi Sahibi Birim	Hukuk (gerekirse)	Kurumsal İletişim + Üst Yönetim

8. KANAL BAZLI UYGULAMA ESASLARI

Kanal	Uygulama Esasları
Kurumsal internet sitesi	Duyuru ve basın bültenleri onay sonrası Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından yayımlanır; içerikler güncel tutulur, güncelliğini yitirenler arşive alınır.

Kanal	Uygulama Esasları
Sosyal medya hesapları	Sosyal medya hesapları sadece web sitesinde belirtilen hesapları esas alır. Hesaplar yalnızca yetkilendirilmiş Kurumsal İletişim çalışanı tarafından yönetilir. İçerikler -gerekirse-yayın öncesi Madde 6.5 kapsamında kontrol edilir; yorum ve mesajlar Madde 11'e göre yanıtlanır.
Basın bültenleri	Onaylı metin, Kurumsal İletişim Müdürlüğü ya da varsa aracı-sözleşmeli ajans tarafından basın mensuplarına aynı anda iletilir.
Yıllık Faaliyet Raporu ve kurumsal yayınlar	Yayın takvimi yıl başında planlanır; başta Mali İşler olmak üzere içerik ilgili birimlerin yazılı teyidi ve Hukuk kontrolü ile Üst Yönetim onayına sunulur.
Doğrudan paydaş bildirimleri	Bildirimin kapsamı, hedef paydaş grubu ve kanalı Kurumsal İletişim Müdürlüğü ile Bilgi Sahibi Birim tarafından birlikte belirlenir; gönderim kaydı tutulur.
Doğrudan e-posta ve web formları	Standart yanıt metinleri Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından hazırlanır; standart dışı talepler Madde 10 ve 13 uyarınca değerlendirilir.

9. KRİZ DURUMUNDA BİLGİLENDİRME

Olağandışı bir durum ortaya çıktığında Kriz Yönetim Planı ile birlikte aşağıdaki adımlar uygulanır:

- **Devreye alma:** Durumu ilk fark eden birim Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne ve Kriz Yönetim Ekibi'ne derhal bildirir; Kriz Yönetim Ekibi toplanarak durum değerlendirmesi yapar.
- **Bilgi toplama ve teyit:** Yalnızca doğrulanmış bilgi kullanılır; bilinmeyenler bilinmediği şekliyle ifade edilir, tahminde bulunulmaz.
- **İlk açıklama:** Doğrulanmış bilgiye dayalı ilk açıklama, Üst Yönetim onayı ile mümkün olan en kısa sürede Resmi Sözcü aracılığıyla paylaşılır. İlk açıklama; olayın kısa tanımını, alınan önlemleri ve bir sonraki bilgilendirme zamanını içerir.
- **Tek ses:** Kriz süresince Resmi Sözcü dışındaki hiçbir kişi kurum adına açıklama yapmaz; gelen tüm talepler Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne yönlendirilir.
- **Güncellemeler:** Gelişmeler netleştikçe, ilk açıklamada duyurulan aralıklarla kamuoyu güncel bilgilerle bilgilendirilir. Çalışanlar, kamuoyundan önce veya eş zamanlı olarak bilgilendirilir.
- **İzleme ve düzeltme:** Basın ve sosyal medya kesintisiz izlenir; spekülasyon ve dezenformasyona karşı düzeltici açıklama yapılır.

- **Kapanış ve değerlendirme:** Kriz sona erdiğinde kamuoyuna kapanış bilgisi verilir; en geç 30 gün içinde Kriz Sonrası Değerlendirme Raporu hazırlanır ve öğrenilen dersler kurumsal hafızaya kaydedilir.

10. MEDYA TALEPLERİ

- Basın mensuplarından gelen tüm bilgi, görüş ve röportaj talepleri Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne yönlendirilir; talep aynı gün kayıt altına alınır.
- Talebin konusu ve aciliyeti değerlendirilir; gerekli bilgi Bilgi Sahibi Birim'den alınır ve Madde 6'daki adımlar uygulanır.
- Talepler, konunun gerektirdiği en kısa sürede, en geç 1 iş günü içinde yanıtlanır; yanıtlanamayacak talepler için gerekçe ve tahmini süre bildirilir.
- Röportaj ve panel gibi kamuoyu önündeki konuşmalar öncesinde ilgili birimle koordinasyon sağlanır, ana mesajlar ve olası sorular önceden hazırlanır.
- Kurum hakkında yanlış veya eksik haber tespit edildiğinde önce muhatap medya kuruluşuna düzeltme talebi iletilir; gerekli görülmesi hâlinde Hukuk Departmanı ile tekzip süreci başlatılır.

11. SOSYAL MEDYA YORUM VE GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ

- Kurumsal hesaplara gelen yorum ve mesajlar mesai günlerinde düzenli olarak takip edilir ve makul süre içinde, en geç 24 saat içinde, kurumsal üslupla yanıtlanır.
- Olumsuz geri bildirimler yapıcı bir yaklaşımla ele alınır; çözüm gerektiren konular ilgili birime aktarılır.
- Hakaret, nefret söylemi, kişisel veri içeren veya hukuka aykırı yorumlar Hukuk Departmanı'na danışılarak ilgili platform kuralları çerçevesinde işleme alınır.

12. KAYIT VE ARŞİVLEME

Kamuoyu bilgilendirmesine ilişkin aşağıdaki kayıtlar Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından tutulur ve en az 10 yıl süreyle saklanır:

- Yayımlanan tüm açıklama, bülten ve içeriklerin son hâli,
- Basın talebi kayıtları ve verilen yanıtlar,
- Kriz dönemi açıklamaları, güncelleme kayıtları ve Kriz Sonrası Değerlendirme Raporları,
- Şikâyet ve geri bildirim kayıtları.

Kayıtlar KVKK hükümlerine uygun olarak, yetkisiz erişime kapalı ortamlarda muhafaza edilir.

13. GERİ BİLDİRİM, ŞİKÂYET VE PAYDAŞ İLETİŞİMİ

Kamuoyundan, medyadan ve paydaşlardan gelen görüş, öneri ve şikâyetler resmi başvuru kanalları üzerinden kayıt altına alınır. Başvurunun alındığı en geç 3 iş günü içinde başvuru sahibine bildirilir; konu ilgili birimle koordineli olarak değerlendirilir ve nihai yanıt en geç 10 iş günü içinde iletilir. Süre uzayacaksa başvuru sahibi gerekçesiyle birlikte bilgilendirilir.

14. YETKİSİZ AÇIKLAMALAR VE İHLAL BİLDİRİMİ

Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün bilgisi ve onayı olmaksızın kurum adına yapıldığı tespit edilen açıklamalar, tespit eden kişi veya birim tarafından gecikmeksizin Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne bildirilir. Kurumsal İletişim Müdürlüğü, açıklamanın içeriğini ve etkisini değerlendirir; gerekiyorsa düzeltici açıklama yapar ve konuyu Hukuk ile İnsan Kaynakları birimlerine aktarır. Yetkisiz açıklamalar Kurumsal Etik Kuralları ve disiplin mevzuatı çerçevesinde değerlendirilir.

15. EĞİTİM VE FARKINDALIK

Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Resmi Sözcü ve açıklama yetkisi bulunan yöneticiler ile sosyal medya hesaplarını yöneten personel için yılda en az bir kez medya ilişkileri, kriz iletişimi ve KVKK farkındalık eğitimi düzenler. Yeni katılan yöneticilere bu Prosedür oryantasyon sürecinde iletilir.

16. PROSEDÜRÜN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE GÜNCELLENMESİ

Bu Prosedür; Politika'da yapılan değişiklikler, mevzuat güncellemeleri, kurumsal yapıdaki değişiklikler ve kriz sonrası değerlendirmelerde ortaya çıkan iyileştirme ihtiyaçları doğrultusunda, Politika ile birlikte yılda en az bir kez Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından gözden geçirilir ve Üst Yönetim onayına sunulur.

17. YÜRÜRLÜK

Bu Prosedür, Üst Yönetim'in onayı ile yürürlüğe girer, ilgili tüm birimlere duyurulur ve iç iletişim kanallarında erişime açılır.

EK:

YAYIN ÖNCESİ KONTROL LİSTESİ-KURUMSAL İLETİŞİM İÇİN

Kontrol Maddesi	**Evet / Hayır**
Bilgi, rakam ve tarihler Bilgi Sahibi Birim tarafından yazılı olarak teyit edildi mi?	
Metinde spekülasyon veya teyit edilmemiş bilgi yer alıyor mu? (Yer almamalı)	
Kişisel veri içeriyor mu? İçeriyorsa açık rıza veya yasal dayanak var mı?	
Ticari sır veya açıklanmamış mali/stratejik karar içeriyor mu? (İçermemeli)	
Görsel, metin ve müzik için telif hakkı kontrolü yapıldı mı?	
Metin, önceki açıklamalarla ve diğer kanallarla tutarlı mı? (Tek Ses)	
Dil sade, anlaşılır ve tarafsız mı; erişilebilirlik gereklilikleri gözetildi mi?	
Çalışanlar için iç iletişim koordinasyonu sağlandı mı?	
Gerekli tüm onaylar alındı mı?	