

TÜRK EĞİTİM-SEN
A K A D E M İ



MEB
GÖREVDE YÜKSELME
SINAVLARINA HAZIRLIK

PROTOKOL BİLGİLERİ





SUNUŞ

Değerli Üyemiz;

MEB Görevde Yükselme Sınavlarına hazırlık içeriğimiz; sınav konuları kapsamında, alanında uzman yazar komisyonumuz tarafından hazırlanmıştır.

Anlatılan konuların somutlaşması için konuların arasına püf noktalar, pratik çözümler, yazar notları ve tablolar eklenmiştir.

Sadeleştirilmiş ve ihtiyaca göre hazırlanmış öz ve net bilgilerden oluşan bu yayınınızın sınava hazırlanan siz değerli üyelerimize katkı sağlamasını diliyoruz.

Talip Geylan

TÜRK EĞİTİM-SEN GENEL BAŞKANI

PROTOKOL BİLGİLERİ

1- Protokolün Amacı, Önemi Ve Tanımı

- Protokolün önemli amaçlarından biri önde gelme sırasını saptamak ve titizlikle uygulamaktır.
- Devlet yetkililerinin, kamu kurum ve kuruluşlarının, örgütlenmiş tüm sosyal grupların kendi aralarında izledikleri protokol sırasına önde gelim denilmektedir.
- Önde gelme sıraları milli geleneklere, mevzuata, uluslararası anlaşmalara, uluslararası yerleşik uygulama kurallarına göre düzenlenmektedir.
- Protokol, özel ilişkilerimizde olduğu kadar resmi temaslarımızda da, saymayı ve saydırmayı, sevmeyi ve sevdirmeyi belli kurallar çerçevesinde, doğal ve içten geldiği intibamı vermek şeklinde, karşılıklı anlayış havası içinde gerçekleştirebilmektir.
- Bu her şeyden önce, uygar bir vatandaş olmanın da şartıdır.
- Yönetimde protokol, bir anlamda “Resmi Görgü Kuralları” demektir.

Alt kademede bulunan kimse ile üst kademede olan bir kimse özel hayatlarında çok samimi dost veya arkadaş olsalar bile, yönetimdeki resmi ilişkilerde daima protokol kurallarına göre hareket etmek zorundadırlar.

Örneğin; özel hayatında üstüne “Ağabey” diyen bir ast, makamda veya resmi olunması gereken bir ortamda “Sayın hocam” “Sayın Müdürüm” “Sayın Başkanım” gibi hitapları seçmelidir.

Protokolün çeşitli tanımları yapılmıştır.

Bunlardan bazıları şöyledir:

Protokol; devlet törenlerinde, diplomatik ilişkilerde, resmi ilişkilerde, sosyal hayatta usul ve şekil yönünden uygulanması gereken kurallar bütünüdür.

Protokol; uluslararası görgü kuralıdır.

Protokol; herkese layık olduğunu vermektir.

Protokol; haddini bilmektir.

Protokol; “Kendinden büyüğünün önüne geçmeme, Kendi seviyende olanla yan yana yürüme, Kendinden küçüğünün ardına düşmemedir.”

Büyük Larousse sayfa 9590 da; “resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümü” olarak tanımlanmıştır.

2- Başkent’te ve başkent dışında protokol listesi:

Ülkemizde Devlet Protokolünün belirlenmesi ve yürütülmesinin sorumluluğu, ilgili mevzuatla Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü Başkent’te resmi törenlerde uygulanacak öndegelme

sırasını Cumhurbaşkanlığının onayını almak suretiyle düzenlemektedir.

Şuan uygulanmakta olan öndegelme listesi aşağıda sunulmuştur.

a- Başkent protokol listesi

Sayın Cumhurbaşkanlığı tarafından uygun bulunan başkent protokol listesi

1. TBMM Başkanı
2. Cumhurbaşkanı Yardımcısı
3. Anayasa Mahkemesi Başkanı
4. Eski cumhurbaşkanları
5. Yargıtay Birinci Başkanı
6. Danıştay Başkanı
7. Bakanlar (bakanlık adlarının alfabetik sırası ile)
8. Genelkurmay Başkanı
9. Kuvvet Komutanları
10. Orgeneraller/Oramiraller
11. Yükseköğretim Kurulu Başkanı
12. Ana Muhalefet Partisi Lideri
13. TBMM Başkanvekilleri
14. TBMM’de grubu bulunan siyasi partilerin Genel Başkanları
15. TBMM Katip üyeleri ve idare amirleri
16. TBMM’de temsil edilen siyasi partilerin Genel Başkanları
17. TBMM’de grubu bulunan siyasi partilerin Grup Başkanları ve Grup Başkanvekilleri
18. TBMM’de grubu bulunan siyasi partilerin Genel Başkan Yardımcıları
19. TBMM’de grubu bulunan siyasi partilerin Genel Sekreterleri
20. TBMM üyeleri
21. Sayıştay Başkanı
22. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı
23. Türkiye Barolar Birliği Başkanı
24. Danıştay Başsavcısı
25. Anayasa Mahkemesi Başkanvekilleri
26. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
27. Anayasa Mahkemesi üyeleri
28. Yargıtay Birinci Başkanvekilleri
29. Danıştay Başkanvekilleri
30. Hakimler ve Savcılar Kurulu Başkanvekili
31. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcıvekili
32. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
33. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
34. Millî Güvenlik Kurulu Genel Sekreteri
35. Millî İstihbarat Teşkilatı Başkanı
36. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
37. Strateji ve Bütçe Başkanı
38. Savunma Sanayi Başkanı
39. İletişim Başkanı
40. Diyanet İşleri Başkanı

41. Devlet Arşivleri Başkanı
42. Millî Saraylar İdaresi Başkanı
43. Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanı
44. TBMM Genel Sekreteri
45. Cumhurbaşkanlığı Ofis Başkanları
46. Bakan yardımcıları
47. Kamu Denetçiliği Kurumu Başdenetçisi
48. Ankara Valisi
49. Ankara'daki üniversitelerin Rektörleri
50. Ankara Garnizon Komutanı
51. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
52. Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulu Başkanvekilleri
53. Yükseköğretim Kurulu üyeleri
54. Korgeneraller/Koramiraller
55. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı
56. Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Başkanı
57. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
58. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanı
59. Rekabet Kurumu Başkanı
60. Özelleştirme İdaresi Başkanı
61. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
62. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
63. Tümgeneraller/Tümamiraller
64. Yargıtay Daire Başkanları ve üyeleri
65. Danıştay Daire Başkanları ve üyeleri
66. Sayıştay Daire Başkanları ve üyeleri
67. Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu Başkanı
68. TÜBİTAK Başkanı
69. Ankara'daki üniversitelerin Rektör Yardımcıları
70. Yüksek Seçim Kurulu üyeleri
71. Devlet Denetleme Kurulu üyeleri
72. Kamu Denetçiliği Kurumu Denetçileri
73. Tuğgeneraller/Tuğamiraller
74. Yükseköğretim Kurulu Genel Sekreteri
75. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
76. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
77. Türkiye Radyo Televizyon Kurumu Genel Müdürü
78. Meteoroloji Genel Müdürü
79. Vakıflar Genel Müdürü
80. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
81. Bakanlık Genel Müdürleri
82. Ankara'daki üniversitelerin fakültelerinin Dekanları ve Yardımcıları
83. Ankara'daki kamu kuruluşu niteliğindeki Meslek Kuruluşları Başkanları
84. Sivil ve askerî Dernek Başkanları

b- Başkent dışındaki illerde tebrikata giriş sırası:

1. Vali,
2. T.B.M.M. üyeleri,
3. Mahallin en büyük komutanı, general ve amiraller,

garnizon komutanı,

4. Belediye başkanı, büyük şehirlerin genel törenleri dışında özellikle ilçelerde yapılan törenlerde büyük şehir belediye başkanından sonra ilçe belediye başkanı,
5. Cumhuriyet Başsavcısı, Devlet Güvenlik Mahkemesi Cumhuriyet Başsavcısı, Adli Yargı Adalet Komisyonu Başkanı, Devlet Güvenlik Mahkemesi Başkanı, Bölge İdare Mahkemesi Başkanı, Üniversite Rektörleri, Baro Başkanı
6. Rektör yardımcıları, fakülte dekanları, enstitü ve yüksekokul müdürleri,
7. Genel ve katma bütçeli kuruluşların genel müdürleri,
8. Garnizon komutanınca tespit edilecek silahlı kuvvetler mensupları,
9. Vali yardımcılığı, il emniyet müdürleri, büyük şehir belediye sınırları içindeki ilçe kaymakamları ile ilçe belediye başkanları,
10. Hâkimler, savcı yardımcılığı, noter odası başkanı ile iktidar partisi, ana muhalefet partisi ve Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya göre) il başkanları,
11. Dekan yardımcılığı, enstitü ve yüksekokul müdür yardımcılığı ile üniversitelerce belirlenecek diğer öğretim üyeleri,
12. Bakanlık müfettişleri, hesap uzmanları, sayıştay denetçileri,
13. Bakanlar Kurulu kararlarındaki imza sırasına göre bakanlıkların il teşkilatındaki amir, başkan ve müdürleri, il milli eğitim müdürlüğünce belirlenecek orta öğretim ve temel eğitim okul müdürleri ile öğretmenler,
14. Genel müdürlük ve bölge müfettişleri,
15. Resmi bankalar müdürleri, KİT ve TRT üst yöneticileri,
16. Büyük Millet Meclisi'nde grubu bulunmayan siyasi partilerin il başkanları (alfabetik sıraya göre),
17. İl genel meclisi ve belediye meclisi üyeleri,
18. O yerdeki mesleki kuruluşlar ve en fazla üyeye sahip basın kuruluşunun temsilcileri,
19. Özel banka müdürleri,
20. Kamu yararına çalışan dernek başkanları,

NOT:

- Generaller ve amiraller içinde orgeneral/oramiral varsa (görev, izni v.b. maksatla geçici olarak o bölgede bulunma hali dâhil) T.B.M.M. üyelerinden önce yer alırlar.
- Korgeneral/koramiral , tümgeneral/tümamiral, tuğgeneral/tuğamiraller tebrikata bir bütün olarak
- Bu liste Devlet protokolüne ilişkin esaslar belirleninceye kadar uygulanır.
- İlçe, bucak, kasaba ve köylerde tebrikata giriş sırası il' deki sıraya göre saptanır.

- Konferanslarda konuşmacılar arasında öndegelmeye sırası:
- Konferanslarda konuşmacılar, protokol öndegelmeye sıralarına göre, tercihen etkinliği düzenleyen tarafından dinleyicilere takdim edilir.
- Bilahare protokol öndegelmeye sırasının tersine en kıdemsizden başlamak suretiyle kürsüye davet edilir.
- Protokole göre en öndegelen konuşmacıdan sonra, ondan izin talep etme koşuluyla dahi olsa, diğer bir konuşmacının söz alması adabı muaşerete uymayan bir davranıştır.

4-Toplantı/konferans salonlarında oturma düzenleri:

- Toplantıda katılımcılar daima unvanlarına veya temsil ettiklerin kurumlarının protokoldeki yerine uygun olarak otururlar.
- Toplantılarda kullanılan U, yuvarlak, kare, dikdörtgen, köşegen ve hilal masa tiplerinin farklı anlamları, önemleri ve etkileri vardır.
- Zira, görüş alışverişi ve katılım sağlamak için yuvarlak masa; kısa ve öz toplantı ve görüşme yapmak için kare masa; otorite altında bir toplantı yapmak için dikdörtgen veya u masa, demokratik katılım sağlamak için köşegen veya hilal masa tercih edilir.
- Kare ve yuvarlak masa toplantı düzenleri eşit düzeydeki kişilerin yaptıkları toplantılar için uygundur. İki taraflı toplantılar için dikdörtgen masalar; tek taraflı toplantılar için U masalar; katılımcı-demokratik toplantılar için köşegen veya hilal masa düzeni tercih edilmelidir.
- İki taraflı toplantılarda yöneticiler daima dikdörtgen masanın orta merkezinde, kendi astları da sağında ve solunda yer almalıdır.
- Konferans vb. çeşitli etkinliklerin icra edildiği yerlerde, sabit koltukların konumuna göre tercih edilebilecek birkaç oturma düzeni, önde gelme sırasına göre verilen rakamlar aşağıda belirtilmiştir.

-----S a h n e-----

9 7 5 3 1 2 4 6 8 10

Şekil – 1

-----S a h n e-----

8 6 4 2 1 3 5 7

Şekil – 2

-----S a h n e-----

11 10 9 5 3 1 2 4 6 7 8

Şekil – 3

5-Resmi bayram ve törenler:

Resmi bayram ve anma günlerinde uygulanacak program ve uygulanacak protokole ilişkin mevzuat ekte sunulmuştur.

Resmi bayram ve törenler söz konusu mevzuat esasları çerçevesinde gerçekleştirilir.

- Ulusal ve Resmi Bayramlarda Yapılacak Törenler Yönetmeliği
- Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Törenler Yönetmeliği
- Resmi Bayram ve Anma Günlerinde Anıtlara Konulacak Çelenklerin Hazırlanma, Taşınma ve Sunulması Hakkında Yönetmelik
- Türk Bayrağı Kanunu Türk Bayrağı Tüzüğü
- İllerde yapılacak törenlerde milletvekillerinin protokol sırasına ilişkin İçişleri Bakanlığının 2009/55 no'lu genelgesi

6- Bayrak

- Bayrağımızın şekil ve yapım standartları, çekilmesi, indirilmesi, konabileceği, örtüleceği yerler 22.9.1983 tarihli ve 2893 sayılı Türk Bayrağı Kanunu ile 25.1.1985 tarihli ve 85/9034 no'lu Türk Bayrağı Tüzüğüne göre saptanır.
- **Türk Bayrağı** makam odasında yöneticinin sağında, yönetim kurulu odasında başkanın sağında; kongre, konferans, toplantı ve törenlerde sahnede, kürsüde konuşmacının sağında; kurumsal bayraklar da solunda yer alır.
- Kurum binası önünde, binadan çıkana göre sağ direktte Türk bayrağı, sol direktte kurum bayrağı çekilir. Bina önünde üç direk varsa Türk bayrağı ortada; dört ve daha fazla direk varsa sağ başta yer alır.
- Makam taşıtlarında Bayrak, sağ ön çamurluk üstündeki dikey direğe, Cumhurbaşkanları ve Devlet başkanları forsu ise sol ön çamurlukta yer alan direğe çekilir.
- Milletlerarası toplantı ve fuar mahalleri ile yabancı turistlerin kaldığı yerlerde bina ön yüzüne göre en sağdaki direğe Türk bayrağı, diğer ülke bayrakları alfabetik sırayla onun soluna çekilir. Bu durumda yabancı devlet bayraklarının ebadı, Bayrak ebadından büyük; direkleri, Bayrak direğinden yüksek olamaz.

Yas için yarıya çekilmesi: Bayrak, 10 Kasım'da Türkiye'de ve Dış Temsilciliklerimizde yarıya çekilir.

Türkiye Büyük Millet Meclisi önündeki Bayrak hiçbir zaman; Anıtkabir'deki Bayrak 10 Kasım dışında yarıya indirilmez.

7- Toplantıda alınması gereken tedbirler:

Toplantı, konferans vb. etkinliklerin organizasyon anlamında başarılı geçmesi için kimin nerede, hangi görevi yapacağı önceden belirlenmeli ve ilgililerin görevi başında olması sağlanmalıdır.

a- Salon düzeni;

- Konukların oturma düzeni için gerekli tedbirin alınması.
- Gerektiğinde karton vb.ne isim yazılarak masa veya koltuklara konulması.
- Protokole ilişkin zevatın oturacağı koltuklara başkalarının oturmalarının önlenmesi için tedbir alınması.
- Protokolde en üst zevatın; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı ve Bakanın önünden katiyet geçilmemesi için tedbir alınması.
- Basın mensuplarının görevlerini uygun mekânda yapmaları için tedbir alınması.
- Sunu vb. için gerekli cihazların temini ve kontrolünün yapılması.
- Not kâğıdı, kalem vb. temini.
- Konuşmacıların masalarına su konulması.
- Ses cihazlarının, İstiklal Marşı'na ilişkin kasetin, ışık, aydınlatma ve havalandırmanın kontrolünün yapılması.
- Konuklara soru vb. için söz verilecekse seyyar mikrofona temini ve kontrolünün yapılması.
- Toplantının huzur ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirlerin alınması.

b- Karşılama;

- Bina girişinde konuklara rehberlik/yönlendirme yapılması.
- Konuklara salonda oturacağı yer konusunda yardımcı olunması.

c- Sunucu;

- Toplantı vb.nin amatörce düzenlendiği intibainı önlemek ve bu konudaki ihtiyacı karşılamak amacıyla, biri olmadığında diğeri görev yapmak üzere mikrofonik sese sahip iki sunucunun yetiştirilmesi önemlidir.
- Sunucu protokol kurallarına göre hareket etmeli; laubali hareketlerden ve gereksiz yere sözü uzatmaktan kaçınılmalıdır.
- Kılık-kıyafetine dikkat etmelidir.

Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan ve bağlı bulunan Bakanın telgrafları dışında diğer telgraf metinleri okunmamalı, telgraf gönderen diğer kişilerin isimleri de uzun liste halinde okunmamalı, sadece telgraf gönderenlere toplu olarak teşekkürle yetinilmelidir.

d- Fotoğraf-ses kaydı;

Fotoğraf ve video çekimi için tedbir alınması.
Toplantı tutanaklarının hazırlanması için tedbir alınması.

e- Koordine;

Toplantı ile ilgili olarak önceden bilgi verilmesi

gereken kişi ve/veya makamlara gerekli bilginin zamanında verilmesi.

Toplantıya ilgili birim temsilcilerinin katılımının sağlanması.

8- Etkinliklerde sunucunun yapacağı takdim:

Etkinliklerde sunucunun yapacağı konuşma bölümleri ana hatları ile aşağıya çıkartılmıştır.

a- Hitap,

b- Sunuş; program takdiminden oluşan bölüm.

c- Konuşmacıları takdim; Protokol sırasının tersinden konuşmalarını yapmak üzere konuşmacıları kürsüye daveti içeren bölüm.

d- Kapanış; katılımcılara teşekkür ve etkinliğin/ toplantının bittiğini belirten bölüm.

Çeşitli etkinliklere ilişkin örnek takdim metinleri aşağıda sunulmuştur.

Konferansta sunuşa ilişkin örnek bir metin: Hitap:

Sayın Bakanım, Sayın Valim,

Saygıdeğer katılımcılar, Teşkilatımızın kıymetli mensupları, Değerli hanımefendiler, beyefendiler, Sunuş: ...Başkanlığınca düzenlenen "Küresel Isınma" konulu konferansa hoş geldiniz. Programı arz ediyorum:

Saygı duruşu ve İstiklal Marşı, Sayın.....'nın konuşmaları, Sayın.....'nın konferansını takdimleri,

Şimdi, Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk, silah arkadaşları ve vatanları uğruna canlarını feda eden aziz şehitlerimiz için saygı duruşu ve ardından İstiklal Marşı'na davet etmek istiyorum, buyurunuz.

Konuşmacıları takdim:

- Programın açılış konuşmasını yapmak üzere Sayın.....'nu mikrofonu davet ediyorum, buyurunuz efendim.

.....

- Konuşmalarından dolayı değerli Hocamıza/Sayın....'na teşekkür ediyorum.

Şimdide konferansını sunmak üzere Sayın.....'nu mikrofonu davet ediyorum. Buyurunuz hocam/efendim.

Kapanış:

- Saygıdeğer konuklar, programımız burada bitmiştir. Sunmuş oldukları konferanstan dolayı Sayın....'na, tüm katılımcılara ve siz değerli konuklara teşekkürlerimi/şükranlarımı sunuyorum.

Temel atmada/açılışta sunuşa ilişkin örnek bir metin: Hitap:

Sayın Başkanım, Sayın Valim, Kıymetli konuklar, Basınıımızın değerli mensupları,

Sunuş:

...Başkanlığınca yapımı tamamlanan "...Hizmet Binasının açılış törenine hoş geldiniz Programı arz ediyorum:

Saygı duruşu ve İstiklal Marşı,

Sayın.....'nın "Hizmet Binasının yapımına ilişkin sunumları, Sayın.....'nın hitapları,

Sayın..... ve Sayın'ın yapımı tamamlanan hizmet binasını hizmete açış kurdelesini kesmeleri ve hizmet binasının gezilmesi,

İkram

Şimdi, Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk, silah arkadaşları ve vatanları uğruna canlarını feda eden aziz şehitlerimiz için saygı duruşu ve ardından İstiklal Marşı'na davet etmek istiyorum, buyurunuz.

Konuşmacıları takdim:

"...Hizmet Binası'nın yapımına ilişkin bilgi sunmak üzere Sayınnu mikrofona davet ediyorum, buyurunuz efendim.

.....

Konuşmalarından dolayı değerli Hocamıza/Sayın'na teşekkür ediyorum. Şimdide Sayınsizlere hitap edeceklerdir, buyurunuz efendim.

Hitaplarından dolayı Sayıne şükranlarımı sunuyorum. Sayın..... ve Sayın'i yapımı tamamlanan hizmet binasını hizmete açmak üzere alana davet ediyorum, buyurunuz efendim.

Kapanış:

Saygıdeğer konuklar, programımız burada bitmiştir. Teşriflerinden dolayı bizleri onurlandıran Sayıne ve siz değerli konuklara teşekkürlerimi/şükranlarımı sunuyorum, sağ olun, var olun efendim...

9- Makama gelen özellikli misafir/heyet ile ilgili alınacak önlemler:

- Misafir heyet ile ilgili bilgilerin temini,
- Görüşülecek konularla ilgili alt yapının oluşturulması için ilgili birimlerden bilgi talebi,
- Bina girişindeki görevlilere (müracaat, nizamiye vb.) haber verilmesi,
- Önemine göre heyet'in/misafirin bina girişinde karşılanıp-ugurlanması,
- Gerekmesi halinde fotoğrafçı temini,
- İkram için gerekli tedbirlerin alınması,
- İlgili birim yetkililerinin hazır bulundurulması,
- Görüşmelerde not alınması gerekiyorsa gerekli tedbirlerin alınması,

10- Ziyaretlerde veya heyet karşılamada yazılı program bastırılması:

- Yurtiçi ve yurtdışı ziyaretlerde veya resmi yabancı heyet karşılamalarında yazılı program bastırılır.
- Bu program, duruma göre kitapçık şeklinde veya düz beyaz kâğıda yazılmalıdır.
- Programda; Resmi temaslara,
- Kültürel etkinliklere, Resmi yemeklere, yer verilir.

11- Yabancı devlet ve hükümet adamlarının yapmış oldukları ziyaretlere verilen isim:**a- Devlet Ziyareti:**

- Yabancı Devlet Başkanlarının davet üzerine yaptıkları resmi ziyaretlerdir.
- Vaki bir davete istinat eden iade'i ziyaret aynı niteliktedir.
- Devlet Ziyaretlerinin törensel yönü diğer ziyaretlere nazaran daha geniş ve ayrıntılıdır.
- Törensel etkinliklerin kamuoyuna yönelik yanlarına ağırlık verilir.
- Başkentteki etkinlikler yanında ülkenin tarihi, sını, turistik bölgelerindeki önemli şehirlerinde geziler düzenlenir.

b- Resmi Ziyaret:

- Devlet ziyareti sınıflamasına girmeyen fakat programında çeşitli törenlerin yer aldığı bir ziyarettir.
- Hükümet Başkanı, Veliht Prens, Cumhurbaşkanı Yardımcısı, Dışişleri Bakanı düzeyinde yapılan siyasi ağırlıklı ziyaretlerdir.
- Sırf Başkente hasredilen, içerik bakımından sınırlı kalan Devlet Başkanları ziyaretleri de bu kıstas çerçevesinde değerlendirilmektedir.
- Dışişleri Bakanı dışındaki Bakanların yaptıkları ziyaretler genelde resmi çalışma ziyareti kapsamında değerlendirilmektedir.

c- Resmi Çalışma Ziyareti:

Daha ziyade belirli konuların ele alındığı bir ziyaret olup Devlet Başkanı, Başbakan, Dışişleri Bakanı ve diğer Bakanlar düzeyinde yapılmaktadır. Genelde sık görüşen meslektaşlar arasında cereyan eder.

d- Özel Ziyaret:

- Yabancı Devlet adamlarının kendi talepleri üzerine gerçekleştirilen, hiçbir resmi niteliği olmayan, daha ziyade tatil ve turistik maksatlarla yapılan ziyaretlerdir.
- Ev sahibi ülke resmi maksatlarla katkıda bulunmaz.
- Hiçbir törene yer verilmez.
- Ev sahibi ülke makamları temel güvenlik ve trafik önlemlerini almak, gerekiyorsa VIP salonlarını açtırmakla yetinir.

12- Resmi yazışmalarda protokol:

- Resmi yazışmalar “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” hükümleri çerçevesinde yapılmaktadır.
- Resmî yazışmalarda protokol kuralları kurumsal itibar açısından çok önemlidir.
- Resmi yazılarda uygulanan protokol kurallarının başında hitap, saygı sunumu, arz/rica ve imza konuları yer almaktadır. Bunlar eş düzey, üst ve dış kuruluşlar arasında son derece önemlidir. Zira bir eş ya da üst bir kuruluş “rica” etmek saygısızlık kabul edilir ve hatta çatışma nedenidir. Çünkü yönetim dilinde rica etmek emretmektir (Gereğini rica ederim). İlke olarak örgütsel yaşamda üstlerin ricası emirdir.
- Uluslararası ve kurumlar arası resmî yazışmalarda, anlaşma ve sözleşmelerde tarafların imzasında düzey eşitliği, denklik ve karşılıklılık esastır.
- İmza, daima metnin altına ve ad soyadın üstüne atılır. İmza kişinin adının baş harfiyle soyadını el yazısıyla okunabilir şekilde yazmasıdır. İmzanın hukuki anlamı, “yukarıdaki metni kabul ediyorum” demektir.

13- Bazı protokol bilgileri:

Resmi iş hayatımızın çeşitli alanlarına ilişkin bazı protokol bilgileri aşağıda sunulmuştur:

a-Yöneticilerle/halkla ilişkilerde;

- Yöneticinize her zaman saygı ile hitap ediniz.
- Ona taşıdığı unvana göre “Sayın Müdürüm”, “Sayın Başkanım”, “Sayın Valim”... veya sadece “Efendim” gibi saygı ifade eden sözlerle hitap ediniz.
- Makama girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat ediniz.
- Yöneticiniz “Buyurun, oturun” demedikçe oturmayınız.
- Amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atarak oturmayınız.
- Otururken, üstünüz ayağa kalkarsa siz de kalkınız.
- Üstünüz ya da amiriniz görüşmenizin sonunda size “Memnun oldum, teşekkür ederim” derse ve toka etmek için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.
- Kişinin kültür ve terbiyesi kendini önce konuşmasında, sonra yazışmasında göstermektedir.
- Bu nedenle konuşmada söze büyüğün başlamasına dikkat ediniz.
- Dileklerin ifadesi, konuşmada da, yazışmada da önem taşır.
- Küçük büyüğe başarı dileğinde bulunmaz.
- Başarı dileği büyükten küçüğe yönelir.
- Üste teşekkür edilmez, “Sağolun” denilir.
- Makama girerken yanınızda mutlaka ajanda ve kalem bulundurunuz.
- Makama evrak, çok yakın mesafeden değil karşıdan

nezaketle sunulur.

- Üstünüz herhangi bir konuyu görüşmek için odanıza geldiğinde ona karşı saygılı davranınız, unutmayın o sizi odasına çağırabilirdi.
- Üst veya eş düzey birisi odanıza geldiğinde makamda oturulmamalı, misafir koltuğunda oturulmalıdır.
- Ziyarete veya iş görüşmelerine gelen kişilere hoş geldiniz deyin ve tokalaşmanız gerekirse mutlaka ayakta tokalaşın.
- Yalnız unutmayın, tokalaşırken önce el uzatma hakkı üste aittir.
- Üst elini uzatmadığı takdirde küçüğün elini uzatması uygun değildir.
- Hanımların ellerini sıkmak için erkeklerin el uzatmaları da aynı şekilde yanlıştır.
- Hanımların ellerini uzatmalarını beklemek gerekir.
- Tokalaşırken gücünüzü göstermeye çalışmayın, karşınızdaki insanın elini iğreti ya da itici bir biçimde de tutmayın, toka ettiğiniz kişinin gözüne bakın.
- Protokolde ve resmi ilişkilerde el öpme ve yanaktan öpüşme yoktur.
- Bu durum sadece gayri resmi ve samimi ilişkilerde söz konusudur.
- Gelen misafirinizin durumuna göre, bazılarını kapıda karşılayıp yine kapıda uğurlamanız gerekir.
- Misafir varken saate bakılmaz, başka işle meşgul olunmaz.
- Acil olmayan telefon görüşmeleri yapılmaz.
- Protokolde üst daima sağdadır.
- Ast olarak otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin.
- Seviyenizi bilin, kendinizi küçültmeyin.
- Bir söyleşi sırasında söz kesmeyiniz ve söz arasına girmeyiniz.
- Konuşmalarda küfür veya argo kelimeler kesinlikle kullanmayınız.
- Başkalarıyla ilişkilerinizde güler yüzlü ve terbiyeli olmaya azami dikkat ediniz.
- Çabuk kızmamaya, yersiz alınganlık göstermemeye çalışmalısınız.
- Resmi işlerinizde veya sosyal yaşantınızda dakik olmaya özen göstermelisiniz.

b- Tanışma, hitap ve selamlaşmada;

- Tanışma daima ayakta ve ilk karşılaşmada olur.
- Tanıştırılmalarda daima küçüğü büyüğe, erkeği kadına, talebeyi hocaya, memuru amire, tek kişiyi topluluğa, yeni gelenleri önceden gelenlere unvanıyla, ad ve soyadıyla takdim edin.
- (Kütüphane Şubesi Müdürü Sayın Ali ÜNAL, gibi.)
- Ayakta bir kişi, oturan bir kişi ile tanıştırılıyor ise; oturan yerinden kalkıp tanıştığı kimseyi ayakta karşılamalıdır. Tek kişi topluluğa tanıştırılıyor ise, topluluğun

ayağa kalkması gerekmez.

- Erkekler eldivenli ise el sıkışırken eldiveni çıkarmalıdır.

- Bayanlar eldivenle el sıkabilirler.
- Bir kişi diğerine tanıtılırken, el sıkışırken bir eli cephede olmak, başka yerlere bakmak, ağızda sigara bulundurmamak saygısızlık kabul edilmektedir.
- Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtır.
- Başkalarına daima “Siz”, “Beyefendi”, “Ahmet bey” diye hitap ediniz, her zaman ve herkese
- “Lütfen” deyin ve teşekkür ediniz.
- Hoca, hacım, gibi laubali hitaplardan kaçınınız.
- İyi tanımadığınız kimselere ilk adlarıyla veya sen diye hitap etmeyiniz, laubali hareketlerle sırtına vurmayınız.

- Protokolde daima küçük büyüğe, kadın erkeğe, ast üste selam verir.

- Bu nedenle üstlerinize selam verin.
- Selam verirken sesimizi ne çok yükseltmeli, ne de duyulmasını zorlaştıracak şekilde kısalmalıdır.

- Kendimizden yaşça ve mevkie küçük birine selam verirken veya selamını alırken, sesimize kibirli bir ton vermemeli, sesimiz tevazu ve şefkat ifade etmelidir.

- Kendimizden yaşça ve mevkie büyük birine selam verirken veya selamını alırken de sesimiz hürmet ifade etmeli; ancak aşırıya varan bir ses tonu da olmamalı.

- Takdim ve hitaplarda genel kaide; Devlet Başkanlarına, Parlamento Başkanlarına, Hükümet Başkanlarına ve Bakanlara, yabancı diplomatik misyon ve konsolosluk temsilciliği Şeflerine, üst düzey yöneticilere, askeri erkana resmi unvan veya rütbeleriyle hitap edilmesidir.

- Söylev ve “hoş geldiniz” ifadeleri dışında sivil zevata hitapta unvan kullanılması yerleşik bir usul değildir.

- İstisnası Devletin üst kademelerinde bulunanlara örneğin, “Sayın Cumhurbaşkanı”, “Sayın Bakan”, “Sayın Vali”, “Sayın Büyükelçi” gibi resmi unvanlarıyla hitap edilmesidir.

- Askeri zevata “Generalim”, “Albayım” şeklinde rütbeleriyle hitap caizdir.

- Özel şahıslara hitaplarda “Bay” yerine sözümüzü yönelteceğimiz kişinin soyadının önüne “Sayın” kelimesini eklememiz bir nezaket kuralıdır (Sayın ÖZ, gibi).

- Büyüklerimiz ve yeni tanıştığımız eşitlerimize “Beyefendi”, “Hanımefendi” diye hitap etmemiz gerekir. Takdimlerde sıfat soyadından sonra belirtilir.

- Ancak, profesör ve doktorlar için meslek soyadından önce söylenir.

- Askerlere hitapta rütbe ile birlikte “Bay” kelimesi kullanılmamalıdır.

- Sivil zevatın askeri zevata rütbesiyle hitap ettiklerini yukarıda belirtmiştik.

- Sivillerin rütbe önünde “Sayın” kelimesini kullan-

maları asker muhataplarıyla aralarındaki önde gelme ve yaş farkına bağlıdır.

c- Telefon görüşmelerinde;

- Telefon açar açmaz, “Alo! Kiminle görüşüyorum?” diye söze başlamak çok ayıptır.

- Sesinizi hemen tanıyabilecek çok yakınınız dışında mutlaka telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın.

- (İyi günler efendim. Ben Ahmet GÜLER, Mehmet ÖZTÜRK’le görüşebilir miyim? gibi...)

- Bir de unutmayın, telefonu kim açıysa önce o kapatır.

- Ancak üstünüzle telefonla görüşürken üstünüz ahizeyi kapatmadan önce telefonu kapatmayın.

- Aradığımız kişiyle görüşemediğimiz takdirde, telefona çıkan kişiye mutlaka adımızı, soyadımızı ve unvanımızı bildirmemiz gerekir.

- Not bırakmamız gerekiyorsa, o takdirde, karşımızdaki kişiye bir not bırakıp bırakamayacağımız sorulmalı ve nazik bir üslupla -asla dikte ettirir gibi yapmadan- kısa bir not bırakılmalıdır.

- Notu alan kişiye de zahmeti için teşekkür etmeyi ihmal etmemek gerekir.

- Telefonla konuşurken içeriye bir büyüğünüz girerse, ayağa kalkıp başınızla selam veriniz.

- Büyüğünüz görgü kurallarını bilen biri ise, size oturmanızı ve devam etmenizi söyleyecektir.

- Siz de konuşmanızı kısa kesmeye özen gösteriniz.

- Bu mümkün olmazsa, karşı tarafa “Özür dilerim, ben sizi biraz sonra arayacağım.” diyerek telefonu kapatabilirsiniz.

- Büronuzda sizden yaşça ve makamca büyük bir misafiriniz varken telefon çalarsa, ondan izin isteyerek cevap vermelisiniz.

- Telefon görüşmesini uzatmadan bitirmeniz de iyi bir davranış olacaktır.

- Üstlerinizden biri telefonla görüşürken odasına girmemelisiniz.

- Kazara odaya girip telefonla görüştüğünü fark ederseniz hemen dışarı çıkmalısınız.

- Sizin yanınızda rahat konuşamayacağını, iki kişinin konuşurken bir başkasının buna kulak misafirliği yapmasının görgü kurallarına aykırı olduğunu unutmayınız.

- Büronuzda birden fazla telefon varsa, biri ile konuşurken diğeri çalarsa onu açıp hiçbir şey demeden bekletmek hoş bir davranış değildir.

- Bunun iki sebebi vardır: Birincisi, arayan kişiyi gereksiz yere bekletmek ve ikinci telefonda konuştuklarınıza ona dinletmektir.

- İkincisi, arayan kişi amiriniz, hocanız, bir aile büyüğünüz olabilir.

- Bu takdirde, ona karşı kabalık yaptığınızı düşünerek

hakınızda menfi kanaat edinecektir.

- Aynı binada ve hele aynı katta bulunan amirinizi bir iş konusunda telefonla aramak görgü kurallarına aykırıdır.
- Üstlerinizin bunun aksine bir prensibi veya emri olmadıkça, bizzat makamına giderek konuyu arz etmelisiniz.
- Üstlerinizi kesinlikle sekreter aracılığıyla aramayınız.
- Özel telefon görüşmelerinizi mutlaka kendiniz yapınız.
- Resmi görüşmeler dışında sekreter aracılığıyla telefon görüşmesi yapmak görgüsüzlüktür.
- Telefon konuşmaları olabildiğince kısa ve açık olmalıdır.
- Gereksiz yere sözü uzatmak, telefonla sohbet etmek doğru değildir.
- Tanımadığımız kişilere yerli yersiz telefon açmak ve onlara yüz yüze söyleyemeyeceğimiz şeyler söylemek ahlaki zafiyeti göstermektedir.
- “Ben sana dönerim” denmemeli. “Sizi sonra arayacağım” denmelidir.
- Başkaları telefonla konuşurken onlara soru sormak, vedalaşmak doğru değildir.
- Telefon konuşması bittikten sonra karşılıklı iyi dilekler söylenmeden telefon kapatılmamalı, ahize yumuşak bir hareketle yerine bırakılmalıdır.
- Aksi takdirde karşınızdaki insanı istemeden rahatsız etmiş ve belki de kırmış olursunuz.
- Bir yanlışlık sonucu aranan numara yerine bir başka numara düşmüşse, telefon açan mutlaka özür dilemeli ve kendi aradığı numarayı bildirmelidir.
- Yanlış aranan kişide, muhatabını terslememeli, sarkıncası yoksa kendi numarasını ve adını net bir biçimde söyleyerek özür dileyeni cevaplandırmalıdır.
- Telefon etmenin zamanı da çok önemlidir.
- Genel olarak sabah 09.00’den önce ve gece 22.00’den sonra ev telefonundan aramak doğru değildir.
- Yaşça ve mevkiye kendimizden büyükleri telefonla tebrik etmek doğru değildir.
- Bu tür tebrikler için yazılı bildirimler veya mümkünse bizzat ziyaretler daha uygundur.

d- Davet ve yemekte;

- Kokteyl davetleri, davet kartı gönderilerek yapılır ve genellikle bunlara cevap beklenmez.
- Cevap isteniyorsa, kartın sağ alt köşesine telefon numarasının üstüne L.C.V. (Lütfen cevap veriniz) yazılır. L.C.V’li davetlere katılıp katılamayacağına ilişkin cevap verilmelidir.
- Davetlilerin yemekte oturacakları yerleri ev sahipleri tarafından gösterilebileceği gibi; adları küçük kartlara yazılarak, yazılan bu isimlikler, yemek tabaklarının yanına veya peçetenin üstüne de konulabilir.

- Resmi yemeklerde, yemek mahalline amirlerden önce gelmek ve onlardan sonra kalkmak bir nezaket kuralıdır.
- Kıyafet genelde koyu renk elbisedir.
- Resepsiyona ya da yemeğe davetli olanların daveti-yede yazılı olan yerde, tam saatinde ve belirtilen kıyafetle bulunmaları gerekir.
- Servis, oturan konunun sol tarafından yapılır, tabak ve çatallar sağdan alınır.
- Sağdaki içecekler, soldaki yiyecekler bize aittir.
- Herkesin yemeği önüne konmadan ve üst/büyük yemeğe başlamadan veya buyurun demeden yemeğe başlanmaz.
- Büyük sofradan ayrılmadan ya da müsaade etmeden masadan kalkılmaz.
- Sofrada otururken çatal, bıçak, kaşık, bardak, tuzluk gibi şeylerle oynanmaz.
- Ekmek ısırlarak koparılmaz, elle parçalanır; ekmekle ağız, çatal, bıçak silinmez.
- Çatal veya bıçak kürdan yerine kullanılmaz.
- Kürdan da sofrada değil sofradan kalkınca uygun mekânda kullanılır.
- Yemek bitince çatal ve bıçak tabağın içine yan yana, sapları sağa doğru konulur.
- Dudaklarınız hiçbir zaman yağlı kalmamalı; onları hemen siliniz.
- Bardağı ağızınıza götürmeden ağızınızı siliniz. Bardağı bir kerede tümüyle bitirmeyiniz.
- Sofrada bacak bacak üstüne atılmaz.
- Sofrada yemeğe herkesle beraber başlamak ve herkesle beraber bitirmek, erkeklerin sağ ve sollarındaki komşularıyla eşit derecede sohbet etmeleri doğru olur.
- Sofra nezaketi kuralları arasında, yemek yenilirken diğer konukların huzur veya iştahını kaçırarak hareketlerden kaçınılması çok önemlidir.
- Örneğin; burun silinmemesi, mendile tükürülmemesi, çorba ve kahvenin höpürdetilerek içilmemesi, ağız şapırdatılmaması, kürdanla dış karıştırılmaması, masaya abanılmaması, çeneye yaslanılmaması, kol dirseklerinin masaya konulmaması, dik oturulması gerektiği çoğunlukla bilinen şeyler olduğu halde, maalesef aksi davranışlara sık rastlanılmaktadır.

e- Toplu kullanım mekânlarında/araçlarında;

- Toplu kullanım mekânlarında/araçlarında (koridor, merdiven boşluğu, toplu taşıma aracı, yemekhane vb.) yüksek sesle/bağırarak ve yerli yersiz konular konuşulmaz.
- Merdivenlerden ayaklar yere vurulmadan, gürültü çıkarılmadan çıkıp inilir.
- Merdivenden inen çıkana, asansöre binen inene yol verilmelidir.
- Bu mekânlarda her halükarda astlar üstlere yol verir.

• Asansör gibi dar mekânlarda anlık bakış dışında göz göze bakmak uygun değildir.

• Toplu taşıma araçlarına itişip-kakışmadan; büyükelimize, bayanlara, engellilere, misafirlere öncelik vererek binip inilmelidir.

• Toplantı salonu, servis aracı vb. yerlerde unvan durumumuza uygun mekâna oturmalı ve üzerimize vazife olmayan konulara girmemelidir.

• Bu tür mekânlarda boş koltuk kalmamışsa sonradan gelen üstlerimize yer vermemeliyiz.

• Yemekhanedeki lavaboda sümkürülmez, diğer lavabolar da sümkürürken başkalarını rahatsız etmemeye gayret gösterilmeli ve lavabolar temiz bırakılmalıdır.

f- Otomobilde yerleşim;

Otomobilde yer konusu da protokolde önem arz eder. Resmî taşıtlarda protokole uygun oturma düzeni daima unvan/rütbe veya kıdem sırasına göre yapılır.

Resmî taşıtlardaki oturma düzeninde protokol yerleri:

1. yer arka sağ, 2. yer arka sol, 3. yer ön sağdır.

Şayet otomobilde koruma polisi varsa yine onur yeri sağ arka köşedir.

İkinci yer, sol arka; üçüncü yer arka ortadır.

Makam taşıtlarında makam sahibi yanında eşi de olsa sağ arkaya oturur.

Otomobil özel ise bu takdirde şoför yanındaki yer birincidir.

Bu yerin boş bırakılmaması gerekir.

g- Kılık – kıyafette;

• Her gün temiz ve bakımlı olmayı ihmal etmeyiniz.

• Günlük tıraş olunuz.

• Elbiseniz ütülü, ayakkabılarınız boyalı ve giysiniz renk olarak uyumlu olsun.

• Ceket cepleri dolu ve sarkık olmasın.

• Protokolde elbisenin rengi koyu renklerdir; lacivert ve siyahın tonları.

• 3 düğmeli cekette, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygundur.

• Mazeretsiz ayakkabının arkasına basmak ayıptır.

• Terlikle dolaşmak uygun değildir.

• Eller cepte ya da bir el cepte, bir elde tespihle dayıvari dolaşmak hiç uygun değildir.

• Abdest için bürodan lavaboya giderken kolların ve paçaların sıvalı, havlunun omuzda olması hiç şık olmaz.

• İhtiyaçlarınızı karşılayıp kıyafetinizi düzelttikten sonra lavaboyu terk etmeniz uygun olacaktır.

• Aile fertleri dışındaki insanların kılık kıyafetine müdahale etmek; onları beğenerek de olsa süzmek doğru bir davranış değildir.

• Başkalarının giyim kuşamıyla aşırı derecede ilgilen-

mek nasıl yakışsınız bir davranışsa; özellikle başkalarının dikkatini çekecek biçimde giyinmek veya başkalarını şaşırtacak acayiplikler peşinde koşmak da doğru değildir.

• Ter kokusu ya da ağır parfümle dolaşmak uygar bir insana yakışmaz.

h- Konuğu/heyeti karşılama, uğurlama ve heyete refakatte;

• Kamusal ve sosyal yaşamda konuk, özellikle onur konuğu, protokolde en önemli kişidir.

• Protokol kuralları konuklar için konmuştur.

• Konuk, ev sahibi yöneticinin davet ettiği ya da ziyaretini kabul ettiği unvan, mevki ve statü olarak dengi olan ve karşılanan, ağırlanan, uğurlanan kişidir.

• Protokolde herkes denginin konuğudur.

• Ast, üst için ziyaretçi; üst, ast için onur konuğudur.

• Konukları karşılama, ağırlama ve uğurlamada karşılıklılık esastır.

• Onur konuğu, davet sahibi yöneticinin üstü ya da davet edilen üst konuklar içinde protokol bakımından 1 numara olan devlet veya hükümet adamı ya da eş düzey yabancı (ecnebi) konuktur.

• Onur konuğu uçakla geldiğinde havaalanında; otomobille geldiğinde kurum binasının ya da konutun önünde bizzat ev sahibi tarafından karşılanır ve uğurlanır.

• Ziyaretçi ise, yöneticiyi görmeye ve yönetici ile görüşmeye gelen kişidir.

• Heyeti karşılama, uğurlama ve heyete refakatte (Teşrifatçı açısından);

• Heyet/konuk ile ilgili gerekli bilgiler önceden temin edilmelidir.

• Konukların isim ve unvanları önceden doğru öğrenilmeli ve kendilerine saygı ile hitap edilmelidir.

• Heyet/konuk havaalanında durumuna göre VIP veya iç hatlar/dış hatlar bölümünde veya uçağın kapısında karşılanmalıdır.

• Pasaport ve bagaj işlemlerine yardımcı olunmalıdır.

• Araçta makam koltuğu sağ arka koltuktur.

• Araca binışte konuğun kapısının açılması bir nezaket kuralıdır.

• Konuğu karşılayanlardan konukla eş düzey olmayan; aralarında unvan itibariyle epeyce fark bulunan kişilerin araçta yan yana oturması doğru olmaz, bu durumda olan karşılayanın ön koltuğa oturması daha uygundur.

• Konuğun/heyet üyelerinin kalacakları otele yerleşmeleri konusunda yardımcı olunmalıdır. İntikallerde, refakatçi biraz önden giderek konuklara yol göstermelidir.

• Konuğa/heyet üyelerine gerekli ilgi ve alaka gösterilmeli, laubalilikten kaçınılmalıdır.

• Ziyaret edilecek makamlara gitmeden önce konuğun/heyetin uygun mekânda karşılanması için gidilecek makama önceden haber verilmelidir.

• Heyetin/konuğun Bakan, Başkan vb.ni ziyaretlerinde

refakatçi mutlaka görüşmeleri not tutmalı, gerekirse kaset ve fotoğraf makinesi bulundurmalı, makamda durumuna uygun yere oturmalı ve konumuna uygun hareket etmelidir.

• Uğurlamada da karşılamada olduğu gibi bagaj, pasaport vb. işlemlerine yardımcı olunmalıdır.

ÖZEL KALEM BİRİMLERİNİN YAPILANMASI VE GÖREVLERİ:

Özel kalemler yukarıda verilen protokol kuralları çerçevesinde görevlerini yerine getirirler.

Örnek olarak bir “Özel Kalem Müdürlüğü”nün yapılanması ve görevleri aşağıya çıkartılmıştır.

Özel Kalem Müdürlükleri genellikle üç ayrı alt bölümden oluşur. Bunlar;

I. Özel Kalem

II. Sekreterlik Bürosu

III. Evrak ve Yazı İşleri Bürosu

I. Özel Kalem:

Özel kalemin en önemli görevi, yöneticinin zamanını verimli ve etkili bir şekilde düzenlemek ve yönetmektir. Bu çerçevede özel kalemin görevlerinden bazıları aşağıya çıkartılmıştır.

• Yöneticiyi ziyaret etmek üzere gelen misafirlerle ilgilenmek, dilek ve taleplerini dinlemek, mümkün olanları bizzat halletmek veya ilgili birimlere göndermek, takip etmek, sonucu hakkında gerektiğinde makama bilgi sunmak. Böylece ilgililerce çözülebilecek meseleler için yöneticinin meşgul edilmemesini sağlamak.

• Yöneticinin günlük ve haftalık programını düzenlemek ve yürütmek,

• Randevu taleplerini toplayarak her gün bir veya iki defa makama sunmak, verilen talimata göre değerlendirmek, planlamak, “Randevu Takip Çizelgesine ve varsa bilgisayar ortamında işlemek, takip etmek ve düzenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak.

• İşlemi biten Randevu Takip Çizelgelerini bir dosyada muhafaza etmek.

• Görüşme saatleri dışında randevusu olmayanları randevu alarak görüşmelerini sağlamak. Randevulu ziyaretçilerin de verilen sürelerle uymalarını temin etmek.

• Makamın istediği randevuların alınmasını sağlamak, bunları kaydetmek, takip etmek ve sonuçlandırmak.

• Koordinenin sağlanabilmesi için verilen ve alınan randevular hakkında ilgilileri zamanında bilgilendirmek.

• Var ise kurum yayınında haber konusu yapılmak üzere, makamla görüşmeye gelen önemli kişileri ve heyetleri ilgili kişiye/birime bildirmek ve söz konusu birimden bir görevlinin görüşmelerde hazır bulunmasını

sağlamak. İhtiyaç duyulması halinde bu kabil görüşmeleri takip ederek gerekli notları tutmaktır.

• Yabancı uyruklu ziyaretçiler hakkında önceden gerekli bilgileri toplamak, ihtiyaç duyulduğunda görüşme saatinde ziyaretçinin konuştuğu dile göre tercümanın bulundurulmasını sağlamak.

• Makama gelen misafirlere veya lüzumlu görülen yerlere verilmek üzere gerekli yayınları vb. temin etmek, devamlı hazır bulundurmak, alınan ve verilen yayınları vb. düzenli bir şekilde kaydetmek.

• Makamın katıldığı toplantı, brifing ve görüşmeleri takip etmek, bu hususlarda önceden gerekli tedbirleri almak, gerekmesi halinde bunlara ait notların tutulmasını sağlamak.

• Gerektiğinde yöneticiye refakat etmek,

• Makamın yurtiçi ve yurtdışı gezileri ile ilgili iş ve işlemleri takip etmek (Pasaport, vize, onay, bilgi notları vb.), sonuçlandırılmasını sağlamak, gerekli bilgi ve belgeleri derlemek.

• Yöneticinin izin, yurtiçi, yurtdışı görev vb. durumlarda kime vekâlet vereceğini sorarak ilgililerce vekâlet onayı ile izin veya görev onayının hazırlanmasını sağlamak,

• Yöneticinin emir ve direktifiyle ilgili olarak, “Akıl Defteri” denilen bir bloknote ve ayrıca, yönetici için özel bir adres ve telefon rehberi tutmak,

• Yöneticinin emir ve direktiflerini ilgililere süratle intikal ettirerek, takip etmek ve sonuçlarını yöneticiye arz etmek,

• Çalıştığı kurumla ilgili haber bültenlerini ve teşkilatın süreli yayınlarını takip ederek zamanında makama sunulmasını sağlamak.

• Yöneticinin makama geliş ve ayrılışını takip ederek, gelişinde uygun mekânda karşılamak ve ayrılışında da aracın bina önünde hazır bulundurulmasını sağlayarak uğurlamak.

• Makam odasının hizmete hazır halde bulundurulmasını sağlamak. 20- Görevini protokol kuralları çerçevesinde yerine getirmek.

II. Sekreterlik Bürosu:

• Makamın görüşmek istediği kişilerle telefon irtibatını sağlamak.

• Dışardan gelen telefonları almak, değerlendirmek ve gerekli yerlere irtibatlamak.

• Makam sahibinin bulunmadığı veya telefonla görüşme imkânının olmadığı zamanlarda arayanları ve verilen mesajları “Telefonla Arayanların Listesine bilgisayar ortamında kaydetmek suretiyle bir çıktısını alarak zamanında ilgiliye sunarak gereğini yapmak.

• Kurum/makam telefonları ile özel görüşmeler yapmamak, yapılmasına müsaade etmemek, telefonların gereksiz yere uzun süre meşgul edilmesini önlemek.

- PTT tarafından gönderilen aylık telefon faturalarını inceleyerek paraflamak, ilgilinin parafını/imzasını aldıktan sonra ödenmesi için ilgili birime intikalini sağlamak.
- İlgili makam/büro ile koordineli olarak randevuları kaydetmek ve telefon irtibatları sağlanırken bu randevuları dikkate almak.
- Telefonların her an hizmete hazır tutulmasını sağlamak, arıza durumunda vakit geçirmeden tamiri için gereğini yapmak.
- Sekreterlik Bürosu'nun gizlilik ölçüleri içinde hizmet vermesi ve gereksiz yere meşgul edilmemesi konusunda gerekli tedbirleri almak.
- Gerekli telefon rehberlerini ve önemli telefon numaralarını temin ederek hazır bulundurmak.
- Görevini protokol kuralları, özellikle telefonla konuşma adabı çerçevesinde yerine getirmek.

III- Evrak ve Yazı İşleri Bürosu:

- Makama elden, posta ve faksla gelen telgraf, mektup, davetiye ve diğer evrakı teslim almak, zaman kaybetmeden açmak, incelemek ve "Evrak Akış ve Talimat Fişi" düzenleyerek makama sunulmak üzere her gün bilgisayar ortamında kaydını yaparak günün belirlenen saatinde ilgiye sunmak.
- Kişiye Özel zarfları açmadan ilgililere teslim etmek, ilgili genelge hükümlerine göre gizlilik ve ketumiyet ölçülerine riayet etmek.
- Makamın inceleme, paraf ve imzasından çıkan evrakı kaydederek ilgili birim ve kişilere göndermek.
- Makama gelen veya makamca gönderilen tebrik, taziye, davetiye vb. iş ve işlemlerin ön hazırlıklarını yapmak daktilo edilmelerini ve zamanında gönderilmelerini sağlamak.
- Yazılması istenen yazıları yazı tekniğine ve yazışma kurallarına uygun bir şekilde hazırlamak.
- Aylık, üç aylık, altı aylık, yıllık vb. faaliyet programlarını ve çalışma raporlarını düzenleyerek ilgili yerlere zamanında gönderilmesini sağlamak.
- Makamın parafına veya imzasına sunulmak üzere birimlerden imza kartonu ile gelen yazı ve dosyaları inceleyip gereken düzeltmeleri yaptırdıktan sonra makama sunulmasını sağlamak.

- Makamın parafından veya imzasından çıkan evrak ve dosyaları bekletmeden ilgili birimlere/makamlara göndermek.
- Makam tarafından verilen konuları incelemek, değerlendirmek, cevaplandırılması gereken hususların araştırılmasını yapmak ve zamanında cevaplarını hazırlayarak ilgililere sunmak.
- Makam için gerekli hizmet ve malzeme alımlarıyla ilgili ihtiyaçları tespit etmek, talep yazılarını hazırlamak, tedarikini sağlamak ve sarfını dikkatlice takip etmek.
- Makamda/birimde bulunan demirbaş eşyaların kayıt, tescil ve terkin işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.
- Personelinin izin, sağlık raporlarının izne dönüştürülmesi vb. işlemlerini yürütmek, takip etmek ve birimdeki dosyalarını düzenlemek.
- Kurum merkez personeli veya yakınlarının düğün, ölüm vb. haberlerini takip ederek gerekli kutlama ve başsağlığı mesajlarının hazırlanıp gönderilmesini sağlamak.
- Makamı ilgilendiren mevzuatı (Kanun, tüzük, yönetmelik, genelge vb.ni) toplamak, korumak ve her an istifadeye hazır halde tutmak.
- Özel kalem ve sekreterlik bürosuyla birlikte «Devlet Protokol Listesi» ile «Kurum Protokol Listesini hazır bulundurmak, değişiklikleri takip ederek güncelleştirmek.
- E-mail adresine gelen mesajları değerlendirip gereğini yapmak.
- İhtiyaç halinde yılsonunda gelen ve giden evrakın, konularına göre yıllık istatistiki dokümantasyonunu çıkarmak.
- Kurum dosyalama yönergesine uygun olarak dosyalama işlemlerini yapmak.
- Kurum arşiv hizmetleri yönetmeliği ve konuyla ilgili diğer mevzuat hükümlerine göre ilgili birimlerle koordineli bir şekilde arşiv, imha ve ayıklama işlemlerini yürütmek.
- Amirlerince görevleri ile ilgili verilecek diğer iş ve işlemleri yürütmek.