



# 2020 YILI HİZMET İÇİ EĞİTİM RAPORU

# İçindekiler

<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>3</b>
Amaç.....	3
Hukuki Dayanak.....	3
Eğitimlerin Türü ve Yöntemi .....	4
<b>2. GERÇEKLEŞTİRİLEN EĞİTİMLER.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Aday Memur Sınavı .....</b>	<b>4</b>
Amaç.....	4
Hedef Kitle .....	4
Katılımcı ve Oturum Sayıları .....	4
<b>2.2. PbyS-Hitap Eğitimi .....</b>	<b>4</b>
Amaç.....	4
Hedef Kitle .....	5
Katılımcı ve Oturum Sayıları .....	5
<b>2.3. Üniversite Özelinde Protokol ve Davranış Kuralları Eğitimi .....</b>	<b>5</b>
Amaç.....	5
Hedef Kitle .....	5
Katılımcı ve Oturum Sayıları .....	5
Eğitimle İlgili Diğer Bilgiler .....	6
<b>2.4. Yeni Yönetmeliği Göre Resmi Yazışma Kuralları Eğitimi .....</b>	<b>6</b>
Amaç.....	6
Hedef Kitle .....	7
Katılımcı ve Oturum Sayıları .....	7
<b>2.5. Güvenli Yaşam Kuralları Eğitimi.....</b>	<b>7</b>
Amaç.....	7
Hedef Kitle .....	7
Katılımcı ve Oturum Sayıları .....	7
<b>3. 2020 YILI MEMNUNİYET ANKETİ.....</b>	<b>8</b>
<b>4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>10</b>
<b>5. EĞİTİMLERDEN KARELER .....</b>	<b>11</b>



Belgenin üretimi ve gönderimi:

- "Çok Gizli" (Kontrollü Evrak) gizlilik derecesi verilen belgeler yüksek güvenlik önlemlerinin alındığı ve internet bağlantısı olmayan cihazlar üzerinde hazırlanmalıdır.
- Hazırlanan belgenin sayı alanında "Z" ibaresi yer almalıdır ve en üst orta ve en alt orta kenara kırmızı ve tamamı büyük harflerle gizlilik derecesi yazılmalıdır.
- Fiziksel ortamda paraf ve imza süreci tamamlanmalıdır.
- İmza süreci tamamlanan "Çok Gizli" gizlilik dereceli belge, gerekli işlemler için Kontrollü Evrak Bürosu'na getirilmelidir:
  - Kontrollü Evrak Bürosu, her bir belge için en az 3 nüsha senet hazırlamalıdır. Bu nüshalar hazırlayan birim, muhatap idare ve kontrollü evrak bürosunda kalmalıdır. Muhatapın birden fazla olması durumunda, muhatap sayısı kadar hazırlanacak senet sayısı çoğaltılmalıdır.
  - Gerekli zimmet işlemleri yapıldıktan sonra belge, muhataba iletmek üzere çift zarf yapılarak büro personeli kurye aracılığıyla gönderilmelidir.

6. ADIM Afet sırasında korunmak

**8 TEMEL ADIM**

**ÇÖKÜN KAPANIN TUTUNUN**

# 1. GİRİŞ

## Amaç

Marmara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesine istinaden, 2019 yılında gerçekleşen Hizmet İçi Eğitimler ve eğitim süreçlerinin değerlendirildiği bu rapor Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Koordinatörlüğü tarafından tanzim edilmiştir. Rapor ile somut ve niteliksel çıkarımların, planlanan yeni eğitimlere ışık tutması amaçlanmıştır.

## Hukuki Dayanak

Genel manada; 657 Sayılı DMK'nın 214. maddesi, "*Devlet memurlarının yetiştirilmesini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanacak hizmet içi eğitim, Devlet Personel Başkanlığı tarafından ilgili kurumlarla birlikte hazırlanacak yönetmelik dâhilinde yürütülür*" demektedir. Madde metninden de anlaşılacağı üzere memurların yetiştirilmesinde temel sorumluluk kurumlara ait olmaktadır. Aynı zamanda bu madde ile devlet memurlarının hizmet içi eğitimlerinden beklenen amaçlar sıralanmıştır. Bunlar; devlet memurlarının yetişmelerini sağlamak, verimliliklerini artırmak ve daha ileri görevlere hazırlamak olarak kanunun amacını ortaya koymuştur. DMK'nın, 215. ve 216. maddeleri de kamu kurumlarının hizmet içi eğitimi verebilmeleri için bünyelerinde "**eğitim birimi**" ve "**eğitim merkezi**" kurmalarıyla ilgilidir.

Netice itibariyle; en son 2013 yılında İdari personele yönelik olarak düzenlenen hizmet içi eğitim faaliyetlerinin akamete uğramasından yaklaşık 6 yıl sonra Üniversitemizin Üst Yönetiminin direktifleri doğrultusunda Personel Daire Başkanlığı bünyesinde yeniden kurulan Hizmet İçi eğitim Koordinatörlüğü yaklaşık 1 ay gibi kısa bir sürede ilk eğitim programını hazırlayarak uygulamaya geçmiştir.

Özel manada ise; 3 Nisan 2018 tarih ve 365-4-B sayılı, "*Marmara Üniversitesi Hizmet İçi ve İdari görevlilere Verilecek Eğitim Hakkında Yönerge*" esaslarına uyulmuştur.

## **Eğitimlerin Türü ve Yöntemi**

Devlet Memurları Eğitim Planı'nın; "Verimliliği Arttırma" başlığı altında yer alan "Bilgi tazeleme Eğitimi" ile "Değişikliklere İntibak Eğitimi" birlikte uygulanmıştır.

Günümüzde uygulanmakta olan; İş başında sistemli gözetim, görev değiştirme (rotasyon), düz anlatım (takrir), panel, seminer, komiteler, duyarlılık eğitimi, örnek olay, rol oynama, evrak sepeti tekniği, içi yaptırarak öğretme tekniklerinden özellikle düz anlatım (takrir) yöntemi tercih edilmiştir. Takrir yöntemi, hem maliyetsiz hem de hızlı uygulanabilir olma özellikleri ile öncelik kazanmıştır.

Özellikle güvenlik hizmetleri eğitiminde takrir yöntemi ile birlikte sahnede canlandırmalar yapılarak karma bir yöntem kullanılmıştır.

## **2. GERÇEKLEŞTİRİLEN EĞİTİMLER**

### **2.1. Aday Memur Sınavı**

#### **Amaç**

Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik hükümlerine istinaden aday memurlarımıza verilmesi gereken temel ve hazırlayıcı eğitimlerini başarı ile tamamlayan aday memurlarımızın asaletlerinin tasdik edilmesi maksadı ile 5 Őubat 2020 tarihinde Üniversitemiz Göztepe Kampüsü'nde Hukuk Fakültesi'nde Aday Memur Sınavı gerçekteştirildi.

#### **Hedef Kitle**

Aday Memurlarımız.

#### **Katılımcı ve Oturum Sayıları**

Sınava 30 aday memurumuz katıldı.

### **2.2. Pbys-Hitap Eğitimi**

#### **Amaç**

PBYS Hitap Eğitimi Personel Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı içi birliği ile 3-4-5 Mart 2020 tarihinde gerçekteştirilmiştir. Bu eğitimle, PBYS kullanan personelin mesleki anlamda uzmanlaşması hedeflendi.

### **Hedef Kitle**

PBYS kullanan personel.

### **Katılımcı ve Oturum Sayıları**

PBYS kullanan personel.

## **2.3. Üniversite Özelinde Protokol ve Davranış Kuralları Eğitimi**

### **Amaç**

M. Ü. Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Koordinatörlüğü, pandemi döneminde idari personele uzaktan eğitim vermeye devam etti. 21 Eylül 2020 tarihinde UZEM üzerinden açılan 'Üniversite Özelinde Protokol ve Davranış Kuralları Eğitimi' 9 Ekim 2020 tarihine kadar izlenebildi.

M.Ü. Adalet Meslek Yüksekokulu öğretim üyesi Öğr. Gör. Dr. Sibel Bayyigit tarafından verilen eğitimde, idari personelin protokol kuralları hakkında bilgilendirilmesi hedeflendi.

Hitap şekilleri, telefonla konuşma ve telefon bağlama, selamlaşma ve tokalaşma kuralları, odaya giriş, müracaatlarda usulüne uygun davranma, Asansör ve personel servisinde davranış kuralları ve kılık-kıyafet yönetmeliği kapsamında kamuya özel görgü ve nezaket kuralları işlenmiştir.

Bu eğitimde öğrenci, işçi ve memurların gönüllü olarak rol aldığı ve doğru davranış şekillerini gösteren örnek eğitici kısa videolar çekilerek eğitimin etkinliği artırılmıştır.

### **Hedef Kitle**

657 Sayılı Kanuna tabi sözleşmeli/kadrolu personel ile işçiler dâhil tüm idari personelimiz.

### **Katılımcı ve Oturum Sayıları**

657 Sayılı Kanuna tabi sözleşmeli/kadrolu personel ile işçiler dâhil tüm idari personelimiz.

## Eğitimle İlgili Diğer Bilgiler

21 Eylül-2 Ekim 2020 tarihleri arasında UZEM üzerinden 3 ayrı eğitim icra edilmesi planlanmış fakat gelen talepler üzerine eğitimler 9 Ekime kadar uzatılmıştır. (Toplam 19 gün) Her eğitim dersi, 4 bölümden oluşmuştur. Her kademedeki çalışan personelinin kalite, etkinlik, verimlilik, şeffaflık, sürekli gelişim ve katılımcı yaklaşımla yetiştirilmelerini sağlamak ve daha ileri aşamalarda görev ve sorumluluklara hazırlamak hedeflendi.

**1. Aşama:** Ön Test- Eğitime başlamadan önce personelimizin bilgi seviyesi ölçülmüştür.

**2. Aşama:** Eğitim videosu

**3. Aşama:** Anket- Bu bölümde personelimizin 3 konu hakkında değerlendirme yapması istenilmiştir. Akabinde "yüz yüze eğitim" ile "uzaktan eğitim" arasında hangisini tercih edeceği sorulmuştur. Anketin son bölümünde ise yapılmasını istedikleri yeni eğitimler için teklifleri ve genel kanaatleri sorulmuştur.

**4. Aşama:** Son test- Eğitimin sonunda personelimizin elde ettiği kazanım ve gelişimin ölçülmesi amaçlanmıştır.

## 2.4. Yeni Yönetmeliği Göre Resmi Yazışma Kuralları Eğitimi

### Amaç

10 Haziran 2020 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren yeni Resmi Yazışmalar Yönetmeliğindeki değişiklikler ele alınmıştır.

2019 yılında resmi yazışmalar eğitimi yüz yüze verilmiş olmasına rağmen yeni yönetmeliğin getirdiği değişikliklerin üniversitemizde gecikmeden hemen uygulanabilmesi amaçlanmıştır.

Kamu kurum ve kuruluşları arasında gerçekleşen yazışma kuralları Cumhurbaşkanlığı yönetmeliğine göre yeniden düzenlendi.

Cumhurbaşkanlığı'nın resmi yazışma yönetmeliğindeki değişiklikleri açıklamak için 24 bölümden oluşan eğitim videoları hazırladı. Hazırlanan bu eğitim videoları Hizmet İçi

Eğitim Koordinat6rl6đđ tarafından kurgulanıp birleştirildi ve personelimizin hizmetine sunuldu.

### **Hedef Kitle**

657 Sayılı Kanuna tabi s6zleşmeli/kadro lu personel ile işçiler dâhil tđm idari personelimiz.

### **Katılımcı ve Oturum Sayıları**

21 Eylđl-09 Ekim 2020 tarihleri arasında eğitim erişime ağılmıştır. 657 Sayılı Kanuna tabi s6zleşmeli/kadro lu personel ile işçiler dâhil tđm idari personelimiz.

## **2.5. Gđvenli Yaşam Kuralları Eğitimi**

### **Amaç**

İnsan yaşamı gereği bazı risklerle karşı karşıyadır. Gđvenli yaşam konusuna dikkat çekmek ve gđvenli yaşam bilincini kazanmaya yardımcı olabilmek amacıyla Marmara Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Koordinat6rl6đđ tarafından 'Gđvenli Yaşam Kuralları Eğitimi' videosu hazırlanıp idari personelimizin hizmetine sunuldu.

Bu videoda, afetlerin yaşamımızı nasıl etkilediğini, etkileyebileceğini ve afetlerden korunma yolları için ipuçları verildi. Doğal afetler, 6zellikle depremler karşısında neler yapmamız gerektiğini anlatan g6rsel y6n6 ağırlıklı olan eğitim videosu ile etkin bir farkındalık yaratma amaçlanmıştır.

### **Hedef Kitle**




657 Sayılı Kanuna tabi s6zleşmeli/kadro lu personel ile işçiler dâhil tđm idari personelimiz.

### **Katılımcı ve Oturum Sayıları**

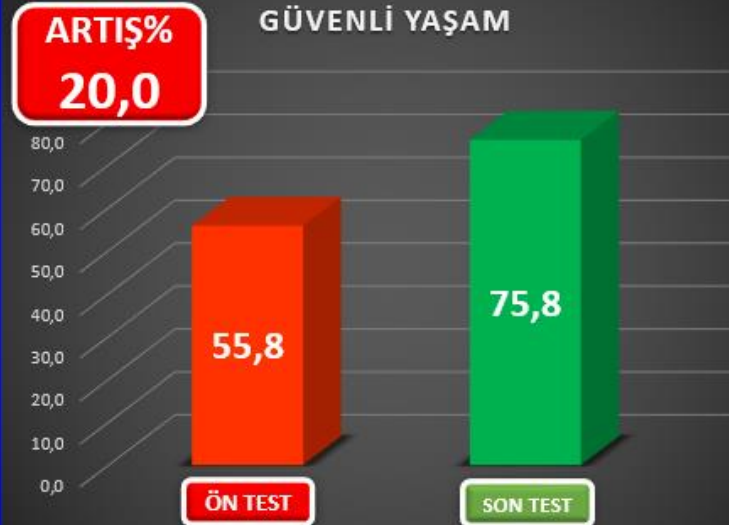
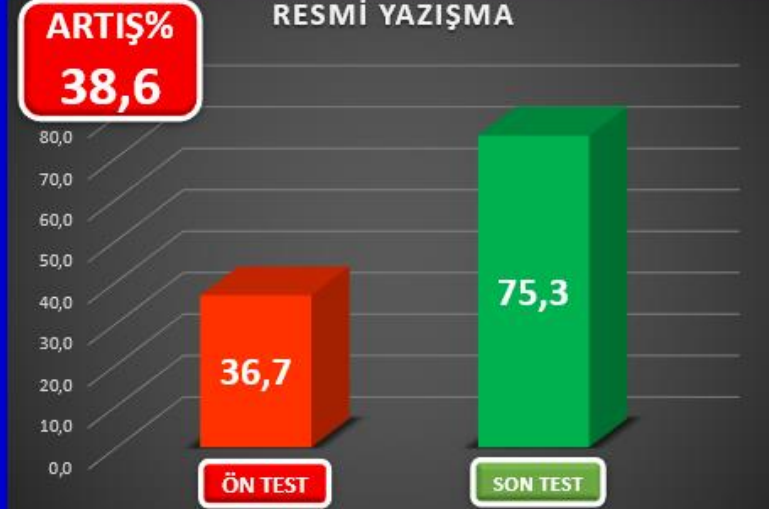
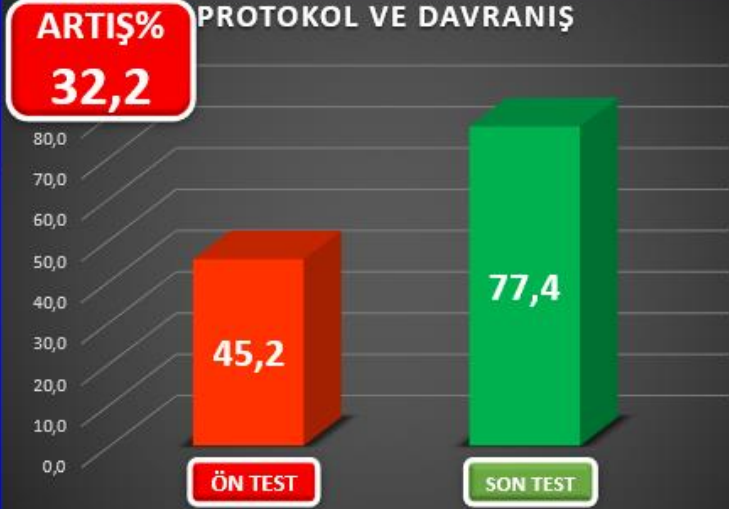
29 Eylđl-9 Ekim 2020 tarihleri arasında eğitim erişime ağılmıştır. 657 Sayılı Kanuna tabi s6zleşmeli/kadro lu personel ile işçiler dâhil tđm idari personelimiz.



### 3. 2020 YILI MEMNUNİYET ANKETİ

EĞİTİM ADI	TOPLAM KATILIMCI SAYISI (2.209) VE YÜZDESİ	Bu eğitimde almış olduğunuz bilgilerin yaptığınız işlerle olan uygunluğunu nasıl buluyorsunuz?					Eğitim süresinin yeterli seviyede tutulup tutulmadığı yönündeki değerlendirmeniz nedir?					Eğitimlerin basit ve anlaşılır bir şekilde verildiği hususundaki kanaatiniz nedir?					Genel memnuniyet oranı ortalaması
		Çok İyi/ İyi	Orta	Kötü/ Çok Kötü	Olumlu %	Olumsuz %	Çok İyi/ İyi	Orta	Kötü/ Çok Kötü	Olumlu %	Olumsuz %	Çok İyi/ İyi	Orta	Kötü/ Çok Kötü	Olumlu %	Olumsuz %	
Üniversite Özelinde Protokol ve Davranış Kuralları	1.572 %71,2	1.270 %80,8	262 %16,7	40 %2,6	97,4	2,6	1.258 %80,1	278 %17,7	35 %2,2	97,8	2,2	1.317 %83,8	220 %14,0	35 %2,2	97,8	2,2	 <p>OLUMSUZ: 2,3 OLUMLU: 97,7</p>
Yeni Yönetmeliğe Göre Resmi Yazışma Kuralları	1.452 %65,7	1.149 %79,1	238 %16,4	65 %4,5	95,5	4,5	1.165 %80,2	233 %16,0	54 %3,7	96,3	3,7	1.184 %81,5	229 %15,8	39 %2,7	97,3	2,7	 <p>OLUMSUZ: 3,6 OLUMLU: 96,4</p>
Güvenli Yaşam Kuralları	1.447 %65,5	1.188 %82,1	230 %15,9	29 %2,0	98,0	2,0	1.201 %83,0	219 %15,1	27 %1,9	98,1	1,9	1.240 %85,7	179 %12,4	28 %1,9	98,1	1,9	 <p>OLUMSUZ: 1,9 OLUMLU: 98,1</p>

## UZEM ÜZERİNDEN YAPILAN HİZMET İÇİ EĞİTİME AİT SAYISAL VERİLER - 2



## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

2020 yılında yaşanan Covid-19 Pandemisinin birçok alanda olduğu gibi eğitim alanında da etkileri olmuştur. Eğitimlerin devamlılığını sağlamak adına ofiste yapılan çalışmalar neticesinde eğitimler video kaydına alınmıştır. Verilecek teorik bilgilerin yanı sıra örnek uygulamalar ve canlandırmaların konu ile ilgili yaklaşım ve alışkanlıkların oluşması ve gelişmesine ivme kazandırabileceği bilgisinden hareketle canlandırma ve drama yöntemi video kaydı şeklinde gerçekleştirilen eğitimlerde de kullanılmıştır. 2019 yılında iletişim bilgilerini de içeren “**Protokol ve Davranış Kuralları**” eğitimi yüz yüze verilmiş olmasına rağmen Üniversitemiz 9. Köy Sanat Kulübü öğrencilerinin iş birliği ile gerçekleştirilen canlandırma yöntemiyle personelimiz yapılan davranışın doğru ve yanlış olmak üzere aynı anda görebilme imkanına sahip olarak teorik almış olduğu etkileri pekiştirmiştir. Doğru iletişim yöntemleriyle iş ve özel yaşamımızda kendimizi doğru ifade etmek ve fark yaratmak; etkili iletişim konusunda bilgi ve beceri kazanmak ve beşeri ilişkileri geliştirmek konusunda farkındalık oluşturmanın önemini farkındalığıyla her yıl iletişim temalı eğitimlerin, hizmet içi eğitim programına zorunlu olarak dahil edilmesi önerilmektedir.

2019 yılında resmi yazışmalar eğitimi de yüz yüze verilmiş olmasına rağmen yeni yönetmeliğin getirdiği değişikliklerin üniversitemizde gecikmeden hemen uygulanabilmesi adına Cumhurbaşkanlığı'nın resmi yazışma yönetmeliğindeki değişiklikleri açıklamak adına ayrı ayrı 24 bölüm halinde oluşturduğu eğitim videoları Hizmet İçi Eğitim Koordinatörlüğü tarafından kurgulanıp birleştirilerek personelimizin hizmetine sunuldu. Kamu kurum ve kuruluşları arasında gerçekleşen yazışma kurallarının önemi, kamuda çalışmanın ve yazışmaların önemini farkındalığıyla her yıl “**Resmi Yazışma Eğitiminin**” hizmet içi eğitim programına zorunlu olarak dahil edilmesi önerilmektedir.

2020 yılı başında yüz yüze verilen tek uygulamalı eğitim olan PBYS Hitap Eğitimi Personel Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı iş birliği ile 3-4-5 Mart 2020 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu eğitimle, PBYS kullanan personelin **mesleki anlamda** uzmanlaşması hedeflenmiştir. Mesleki alanda uzmanlaşmak adına PBYS haricinde görev yapmakta olan diğer mesleklerde görev yapan personele de **uygulamalı eğitimlerin** belli aralıklarla verilmesi faydalı olabilecektir.

## 5. EĞİTİMLERDEN KARELER

