



**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER
MÜŞAVİRLİĞİ**

**2021 YILI BİRİM
FAALİYET RAPORU**

Ankara-2021

MÜŞAVİR SUNUŞU

2021 yılı, ülkemizde pek çok yeni gelişmenin ve önemli olayların hayat bulduğu bir dönem oldu. Bu dönemin iş süreçlerini, misyonumuz doğrultusunda Bakanlığımızın tüm birim ve kurumlarını kapsayıcı ortak bir dil anlayışıyla ve ulusal düzeyde bütüncül bir iletişim stratejisiyle yürüttük.

Bir biçimde kamuoyuna ve muhataplarına aktararak farkındalık oluşturduk. Medya ve iletişim dünyasını yakından izleyip değerlendirmeler yaparak ilgili makamları ve gerektiğinde kamuoyunu bu çerçevede bilgilendirdik. Bakanlığımız ile vatandaşlarımızın iletişimini etkin bir şekilde gerçekleştirmek için gerekli çalışmaları ve düzenlemeleri basın mensuplarıyla da iş birliği yaparak hayata geçirdik. Bu bağlamda 2021 yılı, diğer alanlarda olduğu gibi gerek yüz yüze gerekse uzaktan eğitim sürecinde de iletişimin ve teknolojinin ne denli önemli bir yer tuttuğunu bizzat yaşayarak görmemizi, imkân ve kabiliyetlerimizi deneyimlememizi sağlayan bir yıl oldu.

Yaşanılan bu süreçte Müşavirliğimize düşen görev, edinilen tecrübelerimizden yararlanarak geleceğe daha emin ve kararlı adımlarla ilerlemek olacaktır. Müşavirliğimiz, Bakanlığımızın 2022 yılında da eğitim süreçlerini, uygulamalarını ve eğitime yönelik kararlarını en hızlı, en kolay ve en doğru şekilde medya iletişim kanallarıyla kamuoyu ile paylaşmaya devam edecektir. Öte yandan hizmet sunduğumuz anlık bilgi akışını sağlayan çağrı merkezimizle ve bilgi edinme platformlarıyla öğrencilerimizin, öğretmenlerimizin ve ailelerimizin talep, öneri ve isteklerine hızlı bir şekilde cevap verdik, 2022 yılında çağrı merkezimizi arayan vatandaşlarımızın özellikle bekleme sürelerini daha da azaltarak hizmet sunmaya ve kalitemizi artırmaya devam edeceğiz.

Geçtiğimiz yıl basın ve halkla ilişkiler sürecinde her türlü medya takip analizini hassasiyetle yürüten, ülkemiz ve dünyada yaşanan gelişmeleri en hızlı, güvenilir ve objektif bir şekilde ilgili makamlara ileten, basın mensuplarının taleplerini en doğru şekilde karşılayan, Bakanlık bilgi edinme sistemlerimize gelen talep, öneri ve isteklere hassasiyetle yaklaşım yön veren; video, fotoğraf ve diğer bilgilendirici görsellerle Bakanlığımızın kurumsal hafızasını oluşturan tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.

Yılmaz GÜNEY
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavir V.

İÇİNDEKİLER

BAŞKAN/ GENEL MÜDÜR / MÜŞAVİR SUNUŞU.....	ii
Tablolar ve Şekiller.....	iv
1. GENEL BİLGİLER.....	5
a. Misyon ve Vizyon	5
b. Yetki, Görev ve Sorumluluklar	5
c. Birime İlişkin Bilgiler	5
1. Fiziksel Yapı.....	6
2. Teşkilat Yapısı	7
3. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı	7
4. İnsan Kaynakları.....	7
5. Sunulan Hizmetler	9
6. Yönetim ve İç Kontrol Sistemi.....	13
2. AMAÇ VE HEDEFLER.....	14
a. Temel Politika ve Öncelikler	14
b. Bakanlık Stratejik Planında Müşavirliğimiz ile İlgili Amaç ve Hedefler.....	14
3. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER	14
a. Mali Bilgiler	14
1. Bütçe Uygulama Sonuçları.....	14
3. Mali Denetim Sonuçları	15
b. Performans Bilgileri	15
1) Program, Alt Program ve Faaliyet Bilgileri.....	15
2) Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi.....	20
3. Stratejik Planda Performans Denetim Sonuçları	21
4. Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları.....	21
4. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	22
a) Üstünlükler ve Zayıflıklar	22
b) Değerlendirme	22
5. ÖNERİ, TEDBİR VE BEYAN	25

Tablolar ve Şekiller

Tablo 1: Birim Taşınmaz Bilgileri	6
Tablo 2: Birim Taşınır Bilgileri.....	6
Tablo 3: Birim Çalışanlarının Alt Birimler Bazında Dağılımı.....	8
Tablo 4: Birim Çalışanlarının Yaş ve Cinsiyet Dağılımı.....	8
Tablo 5: Birim Çalışanlarının Eğitim Durumu	9
Tablo 6: Birim Çalışanlarının Hizmet Sınıflarına Dağılımı	9
Tablo 7: Bakanlık Stratejik Planında Müşavirliğimiz ile İlgili Amaç ve Hedefler	14
Tablo 8: Kullanılan Kaynaklar Tablosu.....	14
Tablo 9: Kullanılmayan Kaynaklar Tablosu	15
Tablo 10: Yardım Yapılan Birlik, Kurum ve Kuruluş	15
Tablo 11: Kullanılan Diğer Kaynaklara İlişkin Bilgiler	15
Tablo 12: Birim Program Faaliyet Sonuçlar Tablosu.....	16
Tablo 13: Program, Alt Program, Alt Program Hedefi ve Faaliyet.....	20
Tablo 14: Alt Program Hedef ve Göstergeleriyle İlgili Gerçekleşme Sonuçları ve Değerlendirmeleri.....	20
Tablo 15: Zayıflıklar Tablosu.....	22
Tablo 16: Üstünlükler Tablosu	23
Tablo 17: Harcama Yetkilisi İç Kontrol Güvence Beyanı	25
Şekil 1: Birim Teşkilat ve Organizasyon Yapısı.....	7

1. GENEL BİLGİLER

a. Misyon ve Vizyon

Misyon

Bakanlığımızın tüm birim ve kurumlarını kapsayıcı, ortak dil anlayışını merkezine alan, ulusal düzeyde bütünlüklü bir iletişim stratejisi oluşturmak ve iş süreçlerini bu temelde yürütmek. Eğitim politikalarını, uygulamalarını ve yaklaşımlarını planlı, sürekli ve etkin bir biçimde kamuoyuna ve muhataplarına aktarmak ve farkındalık yaratmak. Medya ve düşünce dünyasını yakından izlemek, değerlendirmek ve ilgili makamları ve kamuoyunu bu çerçevede bilgilendirmek. Basınla ilişkileri düzenlemek/geliştirmek; basın mensuplarının çalışmalarını kolaylaştırmak. Bakanlığımız ile vatandaşlarımızın iletişiminin etkin yönetimi için gerekli çalışma ve düzenlemeleri yapmak ve yürütmek.

Vizyon

Ulusal kamuoyu, karar alıcı aktörler ve medya ile çok yönlü ilişkiler geliştirmek; iletişimin tüm araç ve yöntemleri ile Bakanlığımızın her alanda nitelikli temsilini sağlamak ve bu doğrultuda gerekli iletişim faaliyetlerini planlamak ve uygulamak.

b. Yetki, Görev ve Sorumluluklar

- 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 324 üncü maddesine göre Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin görevleri şunlardır:
- Bakanlığın basın ve halkla ilişkilerle ilgili faaliyetlerini planlamak ve bu faaliyetlerin belirlenecek usul ve esaslara göre yürütülmesini sağlamak,
- 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre yapılacak bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak,
- Bakan tarafından verilen benzeri görevleri yapmak.

c. Birime İlişkin Bilgiler

Bu bölümde Millî Eğitim Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin fiziksel ve örgütsel yapısına; bilgi, teknoloji ve insan kaynaklarına, sunulan hizmetlere yer verilmiştir.

1. Fiziksel Yapı

Bu bölümde Millî Eğitim Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin bulunduğu yer, kullanımında olan taşınır ve taşınmaz varlıklar ile bu varlıkların kullanımı ve elde edilmesine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 1: Birim Taşınmaz Bilgileri

Taşınmaz Adı/Türü	Sayısı (adet)	Alanı (m2)	Kullanan Kişi Sayısı
Toplam Çalışma Alanı	4	261.15	39
Müstakil Bina	-	-	-
Çalışma Odası	4	215.65	37
Toplantı Odası	-	-	-
Arşiv Odası	-	-	-
Makam Odası	1	22,50	1
Diğer...	1	10	1

Tablo 2: Birim Taşınır Bilgileri

Taşınmaz Adı/Türü	Sayısı (adet)
Bilgisayar (masaüstü)	39
Bilgisayar (dizüstü)	28
Tablet	2
Dâhili Telefon	22
Projektör	1
Çalışma Masası	39
Çalışma Koltuğu	41
Misafir Koltuğu	9
Televizyon	14
Yedekleme Cihazları	11
Data Kasaları ile Sunucu ve Ağ Cihazı Kabinleri	2
Lazer Yazıcı	5
Klima	4
Evrak İmha Makineleri	4
Diğer Ses, Görüntü ve Sunum Cihazları	2
Filme Alma, Fotoğraflama ve Gözlem Cihaz Ekipmanları	6
Diğer Filme Alma, Fotoğraflama, Gözlem Cihazları ve Aletleri	3
Termal Yazıcılar	1
Fotoğraf Makinesi	7
Diğer Teksir ve Çoğaltma Makineleri	2
Telsiz	0

2. Teşkilat Yapısı

Şekil 1: Birim Teşkilat ve Organizasyon Yapısı



3. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı

Basın ve Halkla İlişkiler müşavirliği, yürüttüğü iş ve işlemlerde bilgi ve teknolojik kaynaklardan azami ölçüde faydalanmaktadır. Bilişim altyapısı ve elektronik bilgi sistemleri, Müşavirliğimizce etkin olarak kullanılmaktadır.

4. İnsan Kaynakları

Millî Eğitim Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin çalışmalarına ait tüm temel bilgiler aşağıda belirtilmiştir. 2021 yılında Müşavirliğimiz bünyesinde on personel göreve başlamış onbir personel görevden ayrılmış ve dört personel de başka bir birimde görev yapmak üzere Müşavirliğimizdeki görevinden atama yoluyla ayrılmıştır.

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

Tablo 3: Birim Çalışanlarının Alt Birimler Bazında Dağılımı

Birim/Alt Birim Adı	Toplam Çalışan Sayısı	Unvan Bazında Dağılım			
		Daire Başkanı ve Üstü	Müfettiş, Uzman, Uzman Yardımcısı, Şube Müdürü	Şef, VHKİ	Diğer Personel
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği Makam	1	1	-	-	-
İdari ve Mali Hizmetler Şubesi	5	-	1	4	-
Bilgi Edinme ve CİMER Şubesi	7	-	2	2	3
İletişim Merkezi Şubesi	3	-	1	1	1
Medya İletişim Şubesi	10	-	1	1	8
Medya Takip Şubesi	5	-	1	2	2
Sekretarya	2	-	-	2	-

Tablo 4: Birim Çalışanlarının Yaş ve Cinsiyet Dağılımı

 -28 Yaş		29-35 Yaş		36-42 Yaş		43-49 Yaş		50-56 Yaş		57- + ... yaş	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	1	-	2	9	5	7	1	6	1	-	-	1

Tablo 5: Birim Çalışanlarının Eğitim Durumu

	İlköğretim		Lise		Ön Lisans		Lisans		Y. Lisans		Doktora	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	-	-	-	4	1	1	6	17	3	1	-	-

Tablo 6: Birim Çalışanlarının Hizmet Sınıflarına Dağılımı

	Eğitim ve Öğretim Hizmetleri Sınıfı		Avukatlık Hizmetleri Sınıfı		Genel İdare Hizmetleri Sınıfı		Sağlık Hizmetleri Sınıfı		Teknik Hizmetleri Sınıfı		Yardımcı Hizmetleri Sınıfı		Toplam Sayı	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	1	3	-	-	6	13	-	-	2	1	-	1	9	18

Not : Müşavirliğimizde diğer personel (sürekli işçi statüsünde 1 Kadın ve 5 Erkek personel çalışmaktadır.

5. Sunulan Hizmetler

Müşavirliğimiz İdari ve Mali Hizmetler Şubesinde ;

- Müşavirliğimizin bütçesine ilişkin iş ve işlemleri yürütülmesi,
- Müşavirliğimizin sorumlu olduğu hedefi ve performans göstergesinin uygulanması izlenip değerlendirilmesi ve faaliyet raporunun hazırlanması,
- İzleme ve değerlendirme faaliyetlerinin yürütülmesi çalışmalarını gerçekleştirilmiştir.

Müşavirliğimiz basın faaliyetleri Medya İletişim Şubesi ve Medya Takip Şubesi tarafından yürütülmektedir.

Bu kapsamda verilen hizmetler aşağıda sıralanmıştır;

- Medya Takip Şubesi tarafından tüm ulusal gazeteler, internet siteleri, sosyal medya ve TV’de Bakanlığımızla ilgili çıkan haberlerin takibi yapılarak dijital ortamda ilgili makamlara iletilmiştir.
- Her sabah ulusal gazetelerde çıkan haberlerden Sayın Bakanımız ile ilgili olanlar “Sayın Bakan”, Bakanlığımız ve eğitimle ilgili olanlar da “Bakanlık”, YÖK – ÖSYM ile ilgili olanlar “YÖK – ÖSYM” başlığıyla derlenerek Sayın Bakanımıza, Bakan Yardımcılarımıza, Genel Müdürlerimize, Bakan Danışmanlarımıza, Daire Başkanlarımıza ve 81 İl Millî Eğitim Müdürümüze gönderilmiştir.
- Yıl boyunca; gazete, televizyon, internet ve sosyal medyadaki tüm gelişmeler gün içinde 08.00–11.00–15.00–22.00 saatlerinde özetlenerek rapor haline getirilmiş ve Sayın Bakanımız, Bakan Yardımcılarımız, Genel Müdürlerimiz, Bakan Danışmanlarımız, Daire Başkanlarımız ile 81 İl Millî Eğitim Müdürümüze iletişim yoluyla ve e-posta yoluyla servis edilmiştir.
- Son dakika ekranlarına yansıyan sıcak gelişmeler ve eğitim gündemine ilişkin haberler iletişim yoluyla anlık olarak paylaşılmıştır.

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

- Ocak 2021 tarihinden bu yana, gündem oluşturan/oluşturması beklenen, müdahale gerektiren haberler için ilgili kurumlardan toplam 778 bilgi notu talebinde bulunulmuş, gelen bilgi notları makama iletdikten sona arşivlenmiş ve gerekli süreç yönetimleri gerçekleştirilmiştir.
- Sayın Bakanımızın katıldığı programlar ile Bakanlığımızın faaliyetleriyle ilgili olarak; gazete, televizyon ve internet haber sitelerinde yayımlanan tüm haberler “olumlu”, “olumsuz” ve “nötr” olarak tasnif edilmiş ve makama iletilmiştir.
- Bakanlığımızın faaliyetleri hakkında bilgi edinmeleri amacıyla, haftalık periyotlarla “Eğitimde Bu Hafta” başlığıyla hazırlanan bülten, Milletvekillerine servis edilmiş ve Bakanlığımız sosyal medya hesaplarından paylaşılmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan personelin eğitim gündeminden haberdar olmasını sağlamak amacıyla, her sabah ulusal gazetelerde çıkan haberler www2.meb.gov.tr intranet sistemine eklenmiştir.
- Sayın Bakanımız ve Bakanlığımızla ilgili toplam 701 faaliyet/proje haberleştirilerek ulusal medyaya servis edilmiştir. Söz konusu bu haberler Bakanlığımız web sayfasında ve ayrıca sosyal medya hesaplarımızdan da kamuoyuyla paylaşılmıştır. Sayın Bakanın faaliyetleri kapsamında 984 fotoğraf çekimi, 477 video çekimi yapılmıştır.
- Sayın Bakanımızın katıldığı 30 adet TV programı ve 55 adet röportaj planlaması hazırlığı yapılmıştır.
- Bakanlığımız web sayfasında yapılan duyuru sayısı toplam 42 adettir.
- 2021 yılında 301 adet haberin çevirisi yapılarak Bakanlığımız web sayfası İngilizce haber bölümünde yayınlanmıştır.

Twitter:

Bakanlığımızın kurumsal twitter hesabı (@tcmeb) 2021 yılına 1 milyon 809 bin 209 takipçiyle başladı. Yıl içinde bu sayı artarak devam etmiş olup güncel takipçi sayısı 2 milyon 300 bin'dir.

- En çok görüntülenen tweet 6 Ağustos'ta 1,38 Milyon görüntülenme ile “Sayın Mahmut Özer'in twitter hesabı olmadığı onun adına paylaşımların kurumsal hesap ile yapılacağını” yapacağımızı duyurduğumuz tweet oldu.
- En çok beğeni alan tweet 23 Mart'ta 34,61 bin ile “Liselerde Yüz Yüze Sınav Takvimi Güncellemesi”ni duyurduğumuz tweet oldu.

Facebook :

(@milliegitimbakanligi) Güncel takipçi sayısı 236 bindir.

- Kurumsal hesapta en çok etkileşim kaydedilen paylaşımımız, “Yüz Yüze Eğitim Başlıyor” duyurusu ile 19 Ağustos tarihli görselimizdir. 397,6 bin kişiye erişilmiştir.
- Sayın Bakanımızın 19 Ağustos'ta, yüz yüze eğitimin 6 Eylül'de başlayacağı duyurusu 224 bin 3 kişiyle en çok erişim sağladığımız 2. paylaşımıdır.
- Bakanımız Mahmut Özer'in öğretmenlere seslendiği 25 Ağustos tarihli paylaşım ise 206,7 bin etkileşimle 3.sıradadır.

Instagram:

Bakanlığımızın instagram hesabı (tcmeb) 633 bin takipçiyle başladığı 2021 yılını 774 bin takipçiyle tamamladı.

En çok yorum yapılan paylaşımlar;

- 6 eylül tarihinde Bakanımız Mahmut Özer 'in “İlk Ders Zili Mesajı”nın paylaşıldığı gönderi 4515 yorum almıştır.

- En çok yorum yapılan gönderi 23 Mart 2021 günü “Liselerde Yüz Yüze Sınav Takvimi Güncellemesi” dir. 3458 yorum yapılmıştır.

- En çok yorum yapılan gönderi ise 2 Eylül'de 1.675 yorum ile “Bakanımız Mahmut Özer 'in Koronavirüs Bilim Kurulu Toplantı”sı sonrası açıklamalarda bulunduğu paylaşımıdır.

YouTube: Bakanlığımız YouTube hesabı (Millî Eğitim Bakanlığı) 2021 yılında 32 bin 753 yeni abone ile toplam abone sayısını 132 bin 087'ye çıkarmıştır.

2021 yılında Bakanlığımız YouTube hesabına (Millî Eğitim Bakanlığı) 142 adet video yüklenmiştir.

2021 yılında en yüksek görüntüleme alan videomuz “Yüz Yüze Eğitim Başlıyor” videosu olmuştur.

“Yüz Yüze Eğitim Başlıyor” videosu 94 bin 460 görüntüleme almıştır.

Basın ve yayın kuruluşlarının yapacağı haberlerle ilgili Bakanlığımıza yönelttikleri sorular yanıtlanmıştır.

- Sayın Bakanımızın ve uygun gördüğü birim amirlerinin televizyon programlarına katılımları, röportaj ve demeçlerinin koordinesi sağlanmıştır.
- Kamuoyunu bilgilendirmek adına basın açıklamaları, basın duyuruları, basın bültenleri hazırlanarak kamuoyuna sunulmuş, tektip metinleri ise haberi yapan yayın organlarına gönderilmiştir.
- Haber metinleri, program duyuruları, basın açıklamaları ile Bakanlık birimlerince çıkarılan mevzuat düzenlemelerinin Bakanlığımız web sitesinde haber olarak yayınlanması sağlanmıştır.
- Sayın Bakanımız ve diğer bürokratların katıldığı programlarda yaptığı açıklamaların gerektiğinde deşifresi yapılmış, deşifreler haberleştirilerek basın yayın kuruluşlarına servis edilmiştir.
- Bakanlığımız birimlerince hazırlanan kamu spotlarına danışmanlık desteği verilmiştir.
- Bakanlığımızın faaliyetleri, projeleri ve uygulamaları; basında ve sosyal medyada vatandaşlarımıza duyurulmuş, verilen hizmetlerimizde vatandaş memnuniyeti en üst düzeyde gözetilmiştir.
- Yerel, ulusal ve uluslararası basın mensuplarının röportaj, randevu, konuk alma vb. talepleri değerlendirilerek gerekli koordinasyon sağlanmıştır.
- Basın ve yayın kuruluşlarının yapacağı haberlerle ilgili Bakanlığımıza yönelttikleri sorular yanıtlanmıştır.
- Ulusal gazeteler, televizyonlar ve internet siteleri 24 saat esasına göre günlük olarak takip edilmiş; Sayın Bakanımızı ilgilendiren konular “Sayın Bakan”, Bakanlığımızla ilgili olanlar da “Bakanlık” başlığıyla derlenerek, her sabah Sayın Bakanımıza, birim amirlerine ve bütün daire başkanlarına e-posta olarak gönderilmiştir.
- Basında yer alan haberler günlük olarak www2.meb.gov.tr (kurum içi) adresinden merkez ve taşra teşkilatı birimlerimize sunulmuştur.
- Sayın Bakanımızın programları ulusal basına duyurulmuştur.
- Gün içerisinde haber ajansları, internet ve televizyon haberleri takip edilerek, Sayın Bakanımıza ve ilgili yerlere iletilmiştir.
- Bakanlığımızın faaliyetleri ve eğitim hakkında 119.792 yazılı basın haberi, 1.357.936 internet kaynaklı haber, 1105 çevrim içi ve 75638 TV haberi tespit edilmiştir. Bu haberler, popüler yayıncıların okunma sayıları ve haber adedi değişimine göre asgari seviyeye indirgenerek Sayın Bakanımız ve ilgili makamlar bilgilendirilmiştir.
- Bakanlığımız görev alanına giren konulara ilişkin ulusal ve yerel basın yayın organlarında çıkan 778 haberden merkez teşkilatından ve taşra teşkilatından bilgi notu alınarak ilgili makamlara arz edilmiştir.

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
***Müşavirliğimiz halkla ilişkiler faaliyetleri ise Bilgi Edinme ve CİMER Şubesi ile
İletişim Merkezi Şubesi tarafından yürütülmektedir.***

Bireylerin kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında idarî makamlara başvuruda bulunmaları ve kendileri veya faaliyet alanlarıyla ilgili konularda bilgi edinme haklarını kullanmaları, eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri temelinde demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereğidir. İdare ile birey ilişkisinde hukukun üstünlüğünü, demokratikleşmeyi ve saydamlığı sağlayabilmek için idarî faaliyetlerin yürütülmesi sırasında bireysel hak ve özgürlüklere duyarlı davranılması hukuk devletinin en temel niteliğidir.

Bakanlığımız, eğitim öğretim hizmetlerinin yerine getirilmesinde; toplum ile arasındaki bağların güçlendirilmesini, halkın talep ve beklentilerine azami düzeyde cevap verilmesini esas alan, vatandaş odaklı bir yaklaşımı ilke olarak benimsemiştir.

Bu ilke doğrultusunda, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 324 üncü maddesi gereğince Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine “bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak” görevi verilmiştir.

Bu kapsamda verilen İletişim Merkezi Şubesi tarafından verilen hizmetler aşağıda sıralanmıştır;

- 2020 yılında İletişim Merkezimize gelen çağrı sayısı 5 milyon 171 bin olarak gerçekleşmiştir. Mevcut fizikî kapasite ile gelen çağrılarının %56’sına (2 milyon 915 bin) cevap verilebilmiştir. Buna bağlı olarak İletişim Merkezinden vatandaşlarımıza daha fazla hizmet verilebilmesi için 1 Nisan 2021 tarihinden itibaren Van/Erciş MEBİM lokasyonuna ilave olarak Ankara MEBİM lokasyonu devreye alınmış; personel sayısı da 180’den 280’e çıkarılmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezimizce (MEBİM) 01 Ocak-31 Aralık 2021 tarihleri arasında vatandaşlarımızdan 4 milyon 291 bin 238 çağrı gelmiş; bu çağrılardan 3 milyon 453 bin 547 vatandaşımıza hizmet verilmiştir. İletişim Merkezimizde haftanın 7 günü 24 saat boyunca, aylık ortalama 288 bin vatandaşımıza hizmet verilmiştir.
- Gelen çağrılarının %92,63’ü (3 milyon 199 bin 53 başvuru) ilk kontakta, görüşme esnasında İletişim Merkezimizde görevli vatandaş temsilcilerimiz tarafından cevaplanmıştır.
- İletişim Merkezimizde çözümlenemeyecek inceleme/araştırma gerektiren ya da görüş/öneri olarak değerlendirilmesi gereken başvurular; ilgisine göre %2,9’u (100 bin 109 başvuru) merkez teşkilatı hizmet birimlerine, %4,5’i (154 bin 385 başvuru) da taşra teşkilatı birimlerimizdeki Basın ve Halkla İlişkiler Şubelerine 3 iş günü içerisinde sonuçlandırılmak üzere yönlendirilmiştir. Bu durum, vatandaşlarımızın bilgiye ulaşma sürecini hızlandırdığı gibi ulaşım maliyetlerini de ortadan kaldırmakta ve zamandan tasarruf sağlamaktadır.
- 2021 yılında MEBİM’e gelen başvuruların %68,36’sı (2.360.868 başvuru) bilgi edinme, %5,68’i (196.224 başvuru) talep, %4,54’ü (156.831 başvuru) görüş-öneri, %20,87’si (720.709 başvuru) uygulama desteği ve %0,55’i (18.915 başvuru) de idarî konularda gerçekleşmiştir.
- Bakanlığımız ile TÜRKSAT arasında 2011 yılında imzalanan protokol gereği hizmet alımı yoluyla, uluslararası yeterliliğe sahip, tarafsız özel bir firmaya yaptırılan “Vatandaş Memnuniyet Anketi” sonuçlarına göre 2021 yılında İletişim Merkezimizden hizmet alan vatandaşlarımızın memnuniyet oranı %92,32’dir.

Bakanlığımıza gerçek veya tüzel kişiler tarafından dijital ve fiziki ortamda yapılan başvuruların kabulü, ilgili birime sevki ve yasal işlem süresi içerisinde cevap verilmesinin sağlanması,

- Bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, izlenmesi, takibi ve raporların alınması,
- Bakanlığımızda talep edilen bilgi ve belgeler için; 2022 yılı için Bilgi ve Belgeye Erişim Ücreti Genelgesi (2021/16 Sayılı Genelge) güncellenerek Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatına gönderilmiştir.
- Merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde Bilgi Edinme ve CİMER sisteminde görevli personel için; başvuruların hangi yollarla alınacağı, nasıl değerlendirileceği, ilgili mevzuat, birimler arasındaki sevk ve koordinasyonun nasıl olacağı, görevlendirilecek personelin niteliği ve görev tanımları gibi hususlarında interaktif bilgilendirme toplantıları yapılmış ve uzaktan eğitim yoluyla rehberlik edilmiştir.
- 01 Ocak-31 Aralık 2021 tarihleri arasında; Bilgi Edinme ve CİMER yoluyla toplam 367.105 adet gelen başvuru (Bilgi edinme: 27.618, istek: 167.834, şikâyet: 144.493, görüş/öneri: 14.280, ihbar: 5.515, Teşekkür: 7.365) Müşavirliğimizce değerlendirilmiş, Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatına yönlendirilerek cevaplanması sağlanmıştır.
- Söz konusu başvurulardan konularına göre dağılımında en fazla başvuru yapılan ilk beş konu sırasıyla; ders kitapları, modüller, yardımcı eğitim materyalleri (tablet, bilgisayar talepleri, kaynak kitap, uzaktan eğitim materyalleri vb.), kamu personel alımları, MEB mevzuatı hakkında bilgi talebi ve önerileri, kadro talebi ve virüs salgınına yönelik başvurulardır.
- Bilgi Edinme ve CİMER başvurularında vatandaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik yapılan çalışmalar sonucunda Bakanlığımız memnuniyet sıralaması 2018 yılında dokuzuncu, 2019 yılında yedinci, 2020 yılında altıncı sıraya yükselirken 2021 yılında ise dördüncü sıraya yükselmiştir.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Bilgi Edinme ve Değerlendirme Kurulu (BEDK), Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), TBMM Dilekçe Komisyonu ile TBMM Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Başkanlığı ile koordinasyon sağlanarak Bakanlığımıza yönelik yapılan başvurulara ilişkin gündem, inceleme, analiz ve takip raporları hazırlanarak Makama sunulmuş ve ilgili birimlere çalışmalarında değerlendirilmek ve hizmet kalitesinin artırılmasına sağlamak amacıyla gönderilmiştir.

6. Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği; Bilgi Edinme ve CİMER, İdari ve Mali Hizmetler, İletişim Merkezi, Medya İletişim ve Medya Takip olmak üzere beş şubeden oluşmaktadır. Müşavirliğin temel görevleri bu birimler tarafından yürütülmektedir.

Müşavirliğimiz, Bakanlığımızın faaliyet alanı ile ilgili konularda yazılı ve görsel basını takip ederek gerekli dokümantasyonu hazırlamak, Bakanlığımızın basın ve yayın kuruluşları ile ilişkilerini planlamak ve gerçekleştirilen proje ve faaliyetlerin kamuoyunda tanıtılmasına ilişkin yayın faaliyetlerini yürütmek, 09/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre yapılacak bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak, idari ve mali hizmetler ilgili kanun/yönetmelik/genelge esaslarını yürütmek üzere gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. Bu nedenle Müşavirliğimiz; iki ana faaliyet olan basın ile halkla ilişkiler faaliyetlerini bir arada yürütmektedir.

2. AMAÇ VE HEDEFLER

1.1. Amaç: Çağdaş normlara uygun, etkili, verimli yönetim ve organizasyon yapısı ve süreçleri hâkim kılınacaktır.

1.2. Yönetim ve öğrenme etkinliklerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla veriye dayalı yönetim yapısına geçilecektir.

a. Temel Politika ve Öncelikler

Bakanlığımızın faaliyetlerini, projelerini ve uygulamalarını; basında ve sosyal medyada paydaşlarımıza en doğru ve en kısa zamanda ulaştırmak.

Bakanlığımıza gerçek veya tüzel kişiler tarafından yapılacak başvuruların kabul edilerek ilgili mevzuat çerçevesinde başvuruları etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak.

b. Bakanlık Stratejik Planında Birimle İlgili Amaç ve Hedefler

Tablo 7: Bakanlık Stratejik Planında Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği ile ilgili Amaç ve Hedefler

MEB 2019-2023 Stratejik Planı Amaç Hedefleri ile 2020 Yılı Performans Hedef ve Göstergeleri	Hedef No	Gösterge No	Gösterge İfadesi
Bakanlık Stratejik Planında Birim ile İlişkili Hedef ve Göstergeler	2.1	2.1.3	Bakanlık Bilgi Edinme Sistemlerinden hizmet alanların memnuniyet oranı (%)

3. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

a. Mali Bilgiler

Bu bölümde Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin temel mali bilgilerine ilişkin tablolara ve açıklamalara yer verilmiştir.

1. Bütçe Uygulama Sonuçları

Tablo 8: Kullanılan Kaynaklar Tablosu

Bütçe Gider Türü	2019		2020		2021	
	Ödenek Miktarı	Harcama	Ödenek Miktarı	Harcama	Ödenek Miktarı	Harcama
01-Personel Gideri	1.342.000,00	1.188.059,46	1.283.000,00	1.283.000,00	1.417.000,00	1.318.857,47
02-SGK Gideri	238.000,00	186.803,13	206.000,00	202.328,34	226.000,00	195.253,75
03-Mal ve Hizmet Alımları	718.000,00	414.150,17	770.869,27	421.772,80	471.000,00	409.738,39
TOPLAM	2.298.000,00	1.789.012,76	2.259.869,27	1.907.101,14	2.114.000,00	1.923.849,61

Tablo 9: Kullanılmayan Kaynaklar Tablosu

Bütçe Gider Türü	2019		2020		2021	
	Ödenek Miktarı	Tenkis Miktarı	Ödenek Miktarı	Tenkis Miktarı	Ödenek Miktarı	Tenkis Miktarı
01-Personel Gideri	1.342.000,00	154.964,22	1.342.000,00	0,00	1.417.000.000	98.142,53
02- SGK Gideri	238.000,00	51.196,87	238.000,00	3.671,66	226.000.000	30.764,25
03-Mal ve Hizmet Alımları	718.000,00	424.543,30	718.000,00	349.096,47	471.000.000	61.261,61
TOPLAM	2.298.000,00	630.704,39	2.259.869,27	352.768,13	2.114.000,00	190.168,39

Tablo 10: Yardım Yapılan Birlik, Kurum ve Kuruluş

Müşavirliğimizce Yardım Yapılan Birlik, Kurum ve Kuruluş bulunmamaktadır.

Tablo 11: Kullanılan Diğer Kaynaklara İlişkin Bilgiler

Müşavirliğimizce Kullanılan Diğer Kaynaklara İlişkin Bilgiler bulunmamaktadır.

2.Temel Malî Tablolara İlişkin Açıklamalar

2020 yılında Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine “Mal ve Hizmet Alımları” harcama kaleminde tanımlanan ödenekten tabloda belirten miktar; sene başında planlanan hizmet içi eğitimlerin tasarruf tedbirleri kapsamında iptal edilmesi nedeniyle tenkis edilmiştir.

3.Mali Denetim Sonuçları

Bakanlık Makamının 14.11.2018 tarih ve E.21813738 sayılı Makam Oluru ve Teftiş Kurulu Başkanlığının 21.11.2018 tarih ve e.22284397 sayılı emri gereğince, 26/11/2018 ile 14/12/2018 tarihleri arasında Teftiş Kurulu Başkanlığınca gerçekleştirilen Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin denetimi sonucunda oluşturulan Denetim Raporu’nda Bütçe ve mali hizmetler konusunda;

- Bütçe ve mali hizmetler ile ilgili iş ve işlemlerin; yurt içi ve yurt dışı yolluklarla ilgili iş ve işlemlerin usulünce yerine getirildiği,
- Personel giderleri, sosyal Güvenlik Kurumu devlet primi giderleri ile mal ve hizmet alımlarıyla ilgili belgelerin aylar itibarıyla dosyalandığı ve ilgili aya ait belgelerin dosyasında bulunduğu belirtilmiştir.

b. Performans Bilgileri

1) Program, Alt Program ve Faaliyet Bilgileri

Performans bilgileri başlığı altında, stratejik plan ve performans programı uyarınca Müşavirliğimizce yürütülen faaliyetlere; performans programında yer alan performans hedef ve göstergelerin gerçekleşme durumu ile meydana gelen sapmaların nedenlerine ve bunlara ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir.

Tablo 12: Birim Program Faaliyet Sonuçları Tablosu

Birim Faaliyetleri Tablosu				
PH No	Faaliyet No	Faaliyet (2020 Yılı Performans Programı)	Yapılan Çalışmalar	Faaliyet gerçekleştirilemedi ise nedeni
			Üçer aylık dönemlerde yılda dört anket gerçekleştirilmiş ve yıl boyunca gerçekleştirilen memnuniyet anketlerinin ortalaması alınarak kümülatif olarak yıl sonu memnuniyet oranı belirlenmiştir.	
			2021 yılı itibarıyla Merkez ve taşra teşkilatı birimlerine toplamda 26 (yirmi altı) performans raporu iletilmiştir.	
	44	Kamuoyu ilişkilerinin Yürütülmesi	Pandemi koşulları nedeniyle yüz yüze planlanan hizmetiçi eğitimler yapılamamış olup Bilgi Edinme ve CİMER sisteminde görevli personel için; başvuruların hangi yollarla alınacağı, nasıl değerlendirileceği, ilgili mevzuat, birimler arasındaki sevk ve koordinasyonun nasıl olacağı, görevlendirilecek personelin niteliği ve görev tanımları gibi hususlarında interaktif bilgilendirme toplantıları yapılmış ve uzaktan eğitim yoluyla rehberlik edilmiştir. Pandemi nedeniyle 2021 yılında planlanan hizmetiçi eğitim programları iptal edilmiştir.	Pandemi nedeniyle 2021 yılında planlanan hizmetiçi eğitim programları iptal edilmiştir.

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

		<p>Her sabah ulusal gazetelerde çıkan haberlerden Sayın Bakanımız ile ilgili olanlar “Sayın Bakan” Bakanlığımız ve eğitimle ilgili olanlar “Bakanlık”, YÖK-ÖSYM ile ilgili olanlar da “YÖK-ÖSYM” başlığıyla derlenerek Sayın Bakanımıza, Bakan Yardımcılarımıza, Genel Müdürlerimize, Bakan Danışmanlarımıza, Daire Başkanlarımıza ve 81 İl Millî Eğitim Müdürümüze gönderilmiştir.</p>	
		<p>Yıl boyunca; gazete, televizyon, internet ve sosyal medyadaki tüm gelişmeler gün içinde 08.00–11.00–15.00–22.00 saatlerinde özetlenerek rapor haline getirilmiş ve Sayın Bakanımıza, Bakan Yardımcılarımıza, Genel Müdürlerimize, Bakan Danışmanlarımıza, Daire Başkanlarımıza ve 81 İl Millî Eğitim Müdürümüze iletişim kanalları ile ve e-posta yoluyla servis edilmiştir.</p>	
44	Kamuoyu ilişkilerinin Yürütülmesi	<p>Ocak 2021 tarihinden bu yana, gündem oluşturan/oluşturması beklenen, müdahale gerektiren haberler için ilgili kurumlardan toplam 778 bilgi notu talebinde bulunulmuş, gelen bilgi notları makama iletdikten sonra arşivlenmiş ve gerekli süreç yönetimleri gerçekleştirilmiştir. Sayın Bakanımızın katıldığı programlar ile Bakanlığımızın faaliyetleriyle ilgili olarak; gazete, televizyon ve internet haber sitelerinde yayımlanan tüm haberler “olumlu”, “olumsuz” ve “nötr” olarak tasnif edilmiş ve makama iletilmiştir.</p>	

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

	<p>Sayın Bakanımız ve Bakanlığımızla ilgili toplam 701 faaliyet/proje haberleştirilerek ulusal medyaya servis edilmiştir. Söz konusu bu haberler Bakanlığımız web sayfasında ve ayrıca sosyal medya hesaplarımızdan da kamuoyuyla paylaşılmıştır. Sayın Bakanın faaliyetleri kapsamında 984 fotoğraf çekimi, 477 video çekimi yapılmıştır.</p>	
	<p>Bakanlığımızın faaliyetleri ve eğitim hakkında 119.792 yazılı basın haberi, 1.357.936 internet kaynaklı haber, 1105 çevrim içi ve 75638 TV haberi tespit edilmiştir. Bu haberler, popüler yayıncıların okunma sayıları ve haber adedi değişimine göre asgari seviyeye indirgenerek Sayın Bakanımız ve ilgili makamlar bilgilendirilmiştir.</p> <p>Twitter: Bakanlığımızın kurumsal twitter hesabı (@tcmeb) 2021 yılına 1 milyon 809 bin 209 takipçiyle başladı. Yıl içinde bu sayı artarak devam etmiş olup güncel takipçi sayısı 2 milyon 300 bin'dir. -En çok görüntülenen tweet 6 Ağustos'ta 1,38 Milyon görüntülenme ile "Sayın Mahmut Özer'in twitter hesabı olmadığı onun adına paylaşımların kurumsal hesap ile yapılacağını" yapacağımızı duyurduğumuz tweet oldu. -En çok beğeni alan tweet 23 Mart'ta 34,61 bin ile "Liselerde Yüz Yüze Sınav Takvimi Güncellemesi"ni duyurduğumuz tweet oldu.</p> <p>Facebook: @milliegitimbakanligi) Güncel takipçi sayısı 236 bindir. Kurumsal hesapta en çok etkileşim kaydedilen paylaşımımız, "Yüz Yüze Eğitim Başlıyor" duyurusu ile 19 Ağustos tarihli görselimizdir. 397,6 bin kişiye erişilmiştir. -Sayın Bakanımızın 19 Ağustos'ta, yüz yüze eğitimin 6 Eylül'de başlayacağı duyurusu 224 bin 3</p>	

kişiyle en çok erişim sağladığımız 2. paylaşımıdır.

-Bakanımız Mahmut Özer'in öğretmenlere seslendiği 25 Ağustos tarihli paylaşım ise 206,7 bin etkileşimle 3.sıradadır.

Instagram:

Bakanlığımızın instagram hesabı (tcmeb) 633 bin takipçiyle başladığı 2021 yılını 774 bin takipçiyle tamamladı..

-En çok yorum yapılan paylaşımlar; 6 eylül tarihinde Bakanımız Mahmut Özer 'in "İlk Ders Zili Mesajı"nın paylaşıldığı gönderi 4515 yorum almıştır.

-En çok yorum yapılan gönderi 23 Mart 2021 günü "Liselerde Yüz Yüze Sınav Takvimi Güncellemesi" dir. 3458 yorum yapılmıştır.

-En çok yorum yapılan gönderi ise 2 Eylül'de 1.675 yorum ile "Bakanımız Mahmut Özer 'in Koronavirüs Bilim Kurulu Toplantı"sı sonrası açıklamalarda bulunduğu paylaşımıdır.

YouTube:

Bakanlığımız YouTube hesabı (Milli Eğitim Bakanlığı) 2021 yılında 32 bin 753 yeni abone ile toplam abone sayısını 132 bin 087'ye çıkarmıştır.

2021 yılında Bakanlığımız YouTube hesabına (Milli Eğitim Bakanlığı) 142 adet video yüklenmiştir. 2021 yılında en yüksek görüntüleme alan videomuz "Yüz Yüze Eğitim Başlıyor" videosu olmuştur. "Yüz Yüze Eğitim Başlıyor" videosu 94 bin 460 görüntüleme almıştır.

Tablo 12: Müşavirliğimizce Alt Program Hedefi ve Faaliyeti Bulunmamaktadır.

Tablo 13: Müşavirliğimizce Alt Program Hedefi ve Faaliyeti Bulunmamaktadır.

2. Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Tablo 14: Müşavirliğimizce Alt Program Hedef ve Göstergeleriyle ilgili Gerçekleştirme Sonucu ve Değerlendirmesi Bulunmamaktadır.

2.2 Performans Denetim Sonuçları

Stratejik Yönetimin, “Stratejik Planın İzlenmesi ve Değerlendirilmesi” aşaması, hedeflere ulaşabilmeye imkân sağlayacak olması bakımından, stratejik plânlama kadar önem taşıyan bir süreçtir. İzleme ve değerlendirme süreci; kurumsal öğrenmeyi ve buna bağlı olarak faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesini sağlar, hesap verme sorumluluğunun oluşturulmasına katkıda bulunur. İzleme ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda elde edilen bilgilerin kullanılmasıyla Stratejik Plan gözden geçirilir, hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılır. İzleme ve değerlendirme faaliyetlerinin etkili olarak gerçekleştirilebilmesi için stratejik planın uygulama aşamasına geçmeden önce, planda ortaya konulan hedeflerin nesnel ve ölçülebilir göstergeler ile ilişkilendirilmesi gereklidir.

3. Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları

Müşavirliğimiz Performans Hedefleri Bazında İzleme ve Değerlendirme Tablosu								
Yıl/Dönem	2021							
Birim Adı	Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği							
Performans Hedefi	2020 yılında yönetim ve öğrenme etkinliklerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla veriye dayalı yönetim yapısına geçilecektir.							
Sıra	Performans Göstergeleri	Gerçekleşme						Gerçekleşme Durumu (c)
		Hedef (a)	I. Üç Aylık	II. Üç Aylık	III. Üç Aylık	IV. Üç Aylık	Kümülatif	
2.1.3	Bakanlık bilgi edinme sistemlerinden hizmet alanların memnuniyet oranı (%)	%90	% 94,0	%92,63	%90,98	% 91,68	% 92,32	Başarılı
Değerlendirme	<p>“2021 yılında yönetim ve öğrenme etkinliklerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla veriye dayalı yönetim yapısına geçilecektir.” Performans hedefi kapsamında Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezinde belirtilen konulardaki hizmetlerin verilmesi esnasında kullanılan bilgi edinme sistemlerinden hizmet alanların memnuniyeti, yılda dört defa yapılan memnuniyet anketiyle ölçülmektedir. Yıl sonunda dört dönem anket sonucunun kümülatif ortalaması, performans hedefinin sonucunu belirlemektedir. Birinci dönem (ocak-şubat-mart) memnuniyet oranı %94,0, ikinci dönem (nisan-mayıs-haziran) memnuniyet oranı %92,63, üçüncü dönem (temmuz-ağustos-eylül) memnuniyet oranı %90,98, dördüncü dönem (ekim-kasım-aralık) memnuniyet oranı %91,68, dört dönemin kümülatif olarak ortalaması ise %92,32 olarak belirlenmiştir.</p> <p>Sonuçta, 2021 yılında gerçekleşmesi hedeflenen performans göstergesi değerinin üzerine (%90) ulaşılmıştır.</p>							

4. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

a) Üstünlükler ve Zayıflıklar

Tablo 15: Zayıflıklar Tablosu

Sıra	Zayıflık	Neden zayıf?	Zayıflığı ortadan kaldırmak İçin Yapılması Gerekenler
1	Müşavirliğin idari yapılanmasının zayıf olması	Müşavirlik faaliyetlerinin daire başkanlığı düzeyinde değil şube müdürlüğü düzeyinde yürütülmesi	İş yükü, işlem hacmi ve Müşavirliğin idari konumu dikkate alındığında şube müdürlüklerinin daire başkanlıklarına dönüştürülmesi yönünde mevzuat düzenlemesi
2	Müşavirlik halkla ilişkiler biriminin hizmet verdiği fiziki ortamın ve personel sayısının yetersizliği	Fiziki ortamın ses, ışık ve ısı yönünden çalışan personel için uygun olmaması, gizlilik dereceli görüşme ve çalışmalar için özel bir alanın olmaması, personel ve birim dışından gelen görevliler için sunum ve toplantı odasının bulunmaması, birim yöneticisi (şube müdürleri) için bağımsız oda bulunmaması	Gerek personel gerek yöneticiler için uygun fiziki ortamın sağlanması, Toplantı, sunum ve gizlilik dereceli görüşme ve çalışmalar için uygun fiziki ortamın sağlanması, Yeterli sayıda kalifiye personel ihtiyacının karşılanması
3	İlgili yasal mevzuatın uygulanmasına ilişkin kuruma özel düzenleme yapılması	Mevzuatın kanun düzeyinde olması nedeniyle uygulama birliği sağlanamaması ve uygulamada aksaklık ve tereddüt yaşanması	Mevzuatta uygulamaya yönelik düzenleme yapılması (Yönetmelik çıkarılması)
4	Hizmetiçi eğitimlerin ihtiyacı karşılayacak sayıda olmaması	Bütçe yetersizliği ve pandemi koşulları nedeniyle yeterli sayıda hizmet içi eğitim faaliyeti düzenlenememesi	Hizmetiçi eğitim sayısının artırılması

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

Tablo 16:: Üstünlükler Tablosu

Sıra	Üstünlük	Neden üstün?	Korumak İçin Yapılması Gerekenler?
1	Sosyal medyanın geniş kitlelerce kullanılıyor olması	Bakanlık birimlerine ait faaliyet ve projelerin geniş kitlelere duyurulması	Devamının sağlanması
2	Bakanlığımız ile ilgili basında yer alan haberlerden üst düzey yönetim kademesinin anında haberdar edilmesi	Basın ve yayın hizmetlerinin istenilen düzeyde olması memnuniyet oranını arttırmaktadır	Hizmet alımlarının ettirilmesi devam
3	Basın açıklaması, basın duyuruları, basın bültenleri ve tezkip metinlerinin hazırlanarak yayımlanması	Basın ve yayın hizmetlerinin istenilen düzeyde olması memnuniyet oranını arttırmaktadır	Devamının sağlanması
4	Yazılı ve görsel basında Bakanlığımızı ilgilendiren haberlerin 24 saat anlık takibi	Basın ve yayın hizmetlerinin istenilen düzeyde olması memnuniyet oranını arttırmaktadır	Devamının sağlanması
5	Müşavirlik Bilgi Edinme ve CİMER Şubesinin kuruluşuna ilişkin ayrı bir kanunun bulunması	4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında kurulmuş olması	Kanunun uygulanmasına ilişkin mevzuat düzenlemesi yapılması
6	Millî Eğitim Bakanlığının halkla ilişkiler faaliyetlerini en üst düzeyde yürütmek	Kurum adına devletle vatandaş arasındaki köprü görevini üstlenen ve bunun Cumhurbaşkanlığı nezdindeki temsilcisi olmak	Mevzuat düzenlemesi, yüz yüze ve uzaktan eğitim yoluyla yapılacak bilgilendirmeler, hizmet içi eğitim faaliyetleri, etkin bir izleme ve değerlendirme
7	Doğrudan kurum yöneticisine bağlı olmak	Bütün halkla ilişkiler faaliyetlerini kurum ve kurum yöneticisi adına yürütmek	Kurumsal iletişimi güçlendirerek vatandaş ile kurum arasında güçlü bir bağ oluşturmak, vatandaş memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak
8	Hizmetlerin büyük oranda dijital ortamda sunulması	Halkla ilişkiler faaliyetlerinin büyük oranda Bilgi Edinme ve CİMER Portal ile MEBİM yoluyla yürütülmesi	Halkla ilişkiler faaliyetleri için kullanılan dijital ortamların sürekli geliştirilmesi ve güncellenmesi

T.C.
Millî Eğitim Bakanlığı
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

9	Vatandaşa hızlı ve konforlu hizmet sunulması	MEBİM aracılığıyla vatandaşa çağrı yoluyla anında hizmet verilmesi, taleplerin süratle kurumun ilgili birimlerine iletilmesi	Personelin eğitimi, hizmet içi eğitim ile uzaktan veya yüz yüze bilgilendirme yapılması
10	Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması	Vatandaşa, kurumun bizzat kendisi ile merkez ve taşra teşkilatı birimlerine dijital ortamda doğrudan erişim imkânı verilmesi merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde işlem sürelerinin önemli oranda azalması, kâğıt üzerinden yapılan yazışmalara ihtiyaç kalmaması	Vatandaşın erişimine sunulan dijital ortamların geliştirilmesi
11	Bakanlık merkez ve taşra teşkilatının bütün birimlerinde en az bir görevli personelin bulunması	Bilgi Edinme ve CİMER Partalda 3263, MEBİM de yaklaşık 3.300 görevli personel bulunması iletişim ağlarının güçlü olması	Personelin yenilikçi ve gelişime açık olmasının sağlanması, hizmet içi eğitimler ile uzaktan veya yüz yüze bilgilendirme sayılarının artırılması
12	Yeniliğe ve gelişime açık insan kaynağı	Vatandaş memnuniyet oranının yükseltilmesi	Gerekli eğitimlerin verilmesi
13	Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “Vatandaş Memnuniyeti Anketi”nin tarafsız özel bir kurum tarafından yapılması	Vatandaş memnuniyet anketinin güvenilirliğini arttırmaktadır.	Merkez ve taşra teşkilatında görevli koordinatör, kullanıcı ve cevap onay yetkililerine yönelik düzenlenecek hizmet içi eğitimlerin artırılması

b) Değerlendirme

Kurumsal üstünlük ve zayıflıklarımız değerlendirildiğinde; çalışanların performansının, sunulan hizmetlerin kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin artırılması amacıyla teşkilat yapısında Bakanlığımızın diğer birimlerinde olduğu gibi bir yapılanmaya gidilmesi, yeter sayıda personelle desteklenmesi; merkez ve taşra teşkilatında görevli koordinatör, kullanıcı, cevap onay yetkilileri ve halkla ilişkiler temsilcilerinin sistem tanıtımı konusunda hizmet içi eğitime alınması gerekmektedir.

Tablo 17: Harcama Yetkilisi İç Kontrol Güvence Beyanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI[*]
<p>Harcama yetkilisi olarak yetkim dâhilinde;</p> <p>Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim.</p> <p>Bu raporda açıklanan faaliyetler için idare bütçesinden harcama birimimize tahsis edilmiş kaynakların etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanıldığını, görev ve yetki alanım çerçevesinde iç kontrol sisteminin idari ve mali kararlar ile bunlara ilişkin işlemlerin yasallık ve düzenliliği hususunda yeterli güvenceyi sağladığını ve harcama birimizde süreç kontrolünün etkin olarak uygulandığını bildiririm.</p> <p>Bu güvence, harcama yetkilisi olarak sahip olduğum bilgi ve değerlendirmeler, iç kontroller, iç denetçi raporları ile Sayıştay raporları gibi bilgim dâhilindeki hususlara dayanmaktadır.</p> <p>Burada raporlanmayan, idarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim. (15.01.2022)</p>
<p>İmza</p> <p>Yılmaz GÜNEY Basın ve Halkla İlişkiler Müşavir V.</p>
<p>[*] Harcama yetkilileri tarafından imzalanan iç kontrol güvence beyanı birim faaliyet raporlarına eklenir. [**] Yıl içerisinde harcama yetkilisi değişmişse "benden önceki harcama yetkilisi/yetkililerinden almış olduğum bilgiler" ibaresi de eklenir. [***] Harcama yetkilisinin herhangi bir çekincesi varsa bunlar liste olarak bu beyana eklenir ve beyanın bu çekincelerle birlikte dikkate alınması gerektiği belirtilir.</p>