



GENÇLİK EĞİTİM VE DANIŞMA MERKEZİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	F.N	Performans Göstergesi	Referans Doküman	Performans Hedefi	Sorumlular	Zaman
1 Başvuru ve Randevu	1	Danışanlar Gençlik Eğitim ve Danışma Merkezi'ne şahsen ya da telefonla başvuru yaparlar. Danışanın verdiği bilgiler dahilinde uygun tarihe randevu verilir.	-5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, - ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, - -Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik		Sekreter / Büro Personeli	
2 Kayıt	2	Danışandan kayıt için gerekli evraklar istenir ve sisteme kaydı yapılır.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, - -Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik	- Nüfus Cüzdanı Fotokopisi	Sekreter / Büro Personeli	
3 İlk Görüşme	3	Danışan randevu aldığı uzman tarafından süreçle ilgili bilgilendirilir, danışana bilgilendirme formu okunur.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi - Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik	- Danışan Bilgi Formu		
4 Görüşme Kayıtlarının Tutulması	K	Uzman ile danışan ilk görüşmenin ardından, eğer gerekli ise, sonraki görüşme planını danışan ile birlikte oluşturur. Eğer danışanın yaşadığı sorunun niteliği itibari ile merkezimizden hizmet alması uygun görülmemiş ise; hizmet alabileceği uygun kurum/ kuruluşa yönlendirmesi yapılır.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, - Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik	- Danışan Görüşme Planı	İlgili Meslek Elemanları (Psikolog, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Öğretmeni, Aile Danışmanı)	50 Dk.
5 Kurum İçi ve Dışı Yönlendirme ve Danışanın Hizmet Takibinin Yapılması	4	Uzman yaptığı görüşme ile ilgili görüşme formlarını tutarak kayıt altına alır. Gerekli bilgileri otomasyona girer.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, - Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik	- Görüşme Formu	İlgili Meslek Elemanları	
6 Danışma Sürecinin Tamamlanması ve Danışan Dosyasının Kapatılması	5	Uzman gerek gördüğü takdirde kurum içi ve kurum dışı yönlendirme yaparak danışanın ilgili kurumdan hizmet alımını takip eder.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, - Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik		İlgili Meslek Elemanları	
7 Hizmet Memnuniyet Anketi	6	Vaka sonlandırılması uzman kişi tarafından yapılarak danışan dosyası kapatılır, kapatılan dosya arşive kaldırılır.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik		İlgili Meslek Elemanları	
	7	Vaka sonlandırıldıktan sonra Büro görevlisi hizmet memnuniyet anketini danışana sunarak, uygulanmasını sağlar.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi, - - Sosyal Hizmetler Daire Bşk.Çalışma Usul Esasları Hakkında Yönetmelik	- Hizmet Memnuniyet Anketi	Sekreter / Büro Personeli	

Süreç Sahibi

Birim Kalite Temsilcisi

70598399.İA.001/R.00/1.1



GENÇLİK EĞİTİM VE DANIŞMA MERKEZİ İŞ AKIŞ ŞEMASI