



# AİLE EĞİTİM VE SOSYAL HİZMET MERKEZİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	F.N	Performans Göstergesi	Referans Doküman	Performans Hedefi	Sorumlular	Zaman
1 Başvuru ve Randevu	1	Danışanlar Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezi'ne şahsen yada telefonla başvuru yaparlar. Danışanın verdiği bilgiler dahilinde uygun tarihe randevu verilir.	-5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, - ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi		-Sekreteryaya - Halkla İlişkiler	
2 Kayıt	2	Danışandan kayıt için gerekli evraklar istenir ve sisteme kaydı yapılır.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi	-Danışana ait İkametgâh Belgesi -Nüfus Cüzdanı Fotokopisi -Gerektiğinde Vukuatlı Nüfus Kaydı Örneği	Sekreteryaya	
3 İlk Görüşme	3	Danışan randevu aldığı uzman tarafından süreçle ilgili bilgilendirilir, danışana bilgilendirilmiş onay formu okunur.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi	-Danışan Bilgi Formu		
4 Görüşme Kayıtlarının Tutulması	K	Uzman ile danışan ilk görüşmenin ardından, <b>eğer gerekli ise</b> , 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	-Danışan Görüşme Planı	İlgili Meslek Elemanları (Sosyal Hizmet Uzmanı/Aile Danışmanı, Psikolog, Çocuk Gelişimcisi, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Öğretmeni)	
5 Kurum İçi ve Dışı Yönlendirme ve Danışanın Hizmet Takibinin Yapılması	4	Uzman yaptığı görüşmelerle ilgili görüşme formlarını ve süreç raporlarını tutarak kayıt altına alır. Gerekli bilgileri otomasyona girer.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi	-Görüşme Formu -Süreç Raporları	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. Kurumlar arası işbirliği ile çalışılan ortak vakalarda koordinatör kurum belirlenir.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi		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		İlgili Meslek Elemanları	
	7	Vaka sonlandırıldıktan sonra halka ilişkiler uzmanı hizmet memnuniyet anketini danışana sunarak, uygulanmasını sağlar.	- ABB Aile Eğitim ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönergesi	- Hizmet Memnuniyet Anketi	Halkla İlişkiler	