



# tohumluk

Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı

## **KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ TV.P.06**

**Karar Tarihi : 18 Mart 2026**

**Yayın No : 1**

 <p>tohumluk Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı</p>	<b>KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok. Kodu: TV.P.06 Rev. No: 1 Rev. Tarih: 18.03.2026
---	---	--

Yayın No	Yayın Tarihi	Değişiklik Yapılan Bölüm/Sayfa	Nedeni
1	19.03.2026	-	Yönetim Kurulu'nun 18.03.2026 gün ve 94 no'lu kararı ile uygulamaya alınmıştır.

 <p>tohumluk Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı</p>	<b>KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok. Kodu: TV.P.06 Rev. No: 1 Rev. Tarih: 18.03.2026
---	---	--

## AMAÇ

**Madde 1-** Bu Prosedürün amacı; Tohumluk Vakfı'nın faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek kriz durumlarının önlenmesi, yönetilmesi ve iletişiminin kurumsal bütünlük içinde yürütülmesini sağlamak; vakfın itibarını, güvenilirliğini ve hukuki güvenliğini korumaktır.

## KAPSAM

**Madde 2-** Bu Prosedür; Vakıf Yönetim Kurulu Üyelerini, İl Sorumlularını, Komite Başkanlarını, Gönüllüleri, Proje Yürütücülerini ve Vakıf adına iletişim yürüten tüm kişi ve birimleri kapsar.

Bu Prosedür hükümlerini Tohumluk Vakfı Yönetim Kurulu yürütür.

## DAYANAK

**Madde 3-** Bu Prosedür;

- Vakıf Senedi,
- Yönetim Kurulu kararları,
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve
- İlgili mevzuat hükümleri çerçevesinde hazırlanmıştır.

## TANIMLAR

**Madde 4-** Bu prosedürde kullanılan:

- **Kriz:** Vakfın itibarını, faaliyetlerini, hukuki durumunu veya kamuoyu algısını olumsuz etkileyebilecek olağan dışı durumları,
- **Kriz İletişimi:** Kriz durumlarında kamuoyu, paydaşlar ve gönüllülerle yürütülen kurumsal iletişimi,
- **Kriz Yönetim Ekibi:** Yönetim Kurulu tarafından belirlenen ve kriz sürecini yöneten birimi,
- **Paydaş:** Bağışçı, gönüllü, kamu kurumu, sponsor, iş birliği yapılan kurum ve yararlanıcıları ifade eder.

## OLASI KRİZ ALANLARI

**Madde 5-** Aşağıdaki durumlar kriz kapsamında değerlendirilir:

- Sahada yaşanan organizasyon aksaklıkları,
- Güvenlik ve disiplin sorunları,
- Sosyal medya ve dijital iletişim hataları,
- Yanlış anlaşılmaya yol açabilecek paylaşımlar,
- Olumsuz basın haberleri,
- Hukuki veya idari ihtilaflar,
- KVKK ve veri güvenliği ihlali iddiaları,
- Bağış ve finansal şeffaflık sorgulamaları.

## **KRİZ YÖNETİM EKİBİ**

**Madde 6-** Kriz Yönetim Ekibi aşağıdaki kişilerden oluşur:

1. Yönetim Kurulu Başkanı
2. İletişim ve Tanıtım Sorumlusu
3. Hukuk Danışmanı
4. İlgili İl/Proje Sorumlusu
5. Dijital Medya Sorumlusu

Gerekli görülmesi halinde ek üyeler görevlendirilebilir.

## **YETKİ VE SORUMLULUK**

**Madde 7-** Kriz durumunda kurumsal açıklama yapma yetkisi yalnızca Yönetim Kurulu Başkanı veya görevlendireceği kişi tarafından kullanılır.

- İl sorumluları ve gönüllüleri/Tohumluk bireyleri kurum adına bireysel açıklama yapamaz.
- Tüm iletişim tek merkezden yürütülür.

## **İLK MÜDAHALE**

**Madde 8-** Kriz tespiti halinde:

- Olay doğrulanır ve veri toplanır,
- İlk 60 dakika içinde iç değerlendirme yapılır,
- Gerekliyse planlı paylaşımlar durdurulur,
- Tek mesaj stratejisi oluşturulur.

## **AÇIKLAMA İLKELERİ**

**Madde 9- Kriz iletişiminde:**

- Şeffaflık,
- Soğukkanlılık,
- Empati,
- Hukuka uygunluk,
- Siyasi tarafsızlık esas alınır.
- Savunmacı ve polemikçi dil kullanılmaz.

**KRİZ ANINDA SOSYAL MEDYA PROTOKOLÜ**

**Madde 10- Kriz anında Sosyal Medya Protokolü:**

- Planlı içerikler askıya alınır.
- Resmî açıklama sabitlenir.
- Hakaret içermeyen eleştiriler silinmez.
- Gönüllülere bireysel yorum yapmama uyarısı yapılır.

**KRİZ DURUMUNDA GÖNÜLLÜLERİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

**Madde 11- Gönüllüler/Tohumluk Vakfı bireyleri,**

- Kurum adına açıklama yapmaz.
- Tartışmaya girmez.
- Resmî açıklama dışında beyan vermez.
- Yetkilendirilmedikçe medya ile görüşmez.

**KRİZ SONRASI DEĞERLENDİRME**

**Madde 12- Her kriz sonrası yazılı değerlendirme raporu hazırlanır. Raporda;**

- Olayın nedeni
- Müdahale süreci
- Sonuçlar
- İyileştirme önerileri yer alır.

**ÖNLEYİCİ TEDBİRLER**

**Madde 13- Kriz risklerini azaltmak amacıyla:**

- Düzenli faaliyet raporu yayımlanır.
- Finansal şeffaflık ilkesi uygulanır.
- KVKK uyum süreci güncel tutulur.

 <p>tohumluk Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı</p>	<b>KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok. Kodu: TV.P.06 Rev. No: 1 Rev. Tarih: 18.03.2026
---	---	--

- Gönüllü eğitimleri yapılır.
- İçerik kontrol mekanizması işletilir.

## **YÜRÜRLÜK**

**Madde 14-** Bu Prosedür, Yönetim Kurulu'nun onayını müteakip yürürlüğe girer.

## **EKLER**

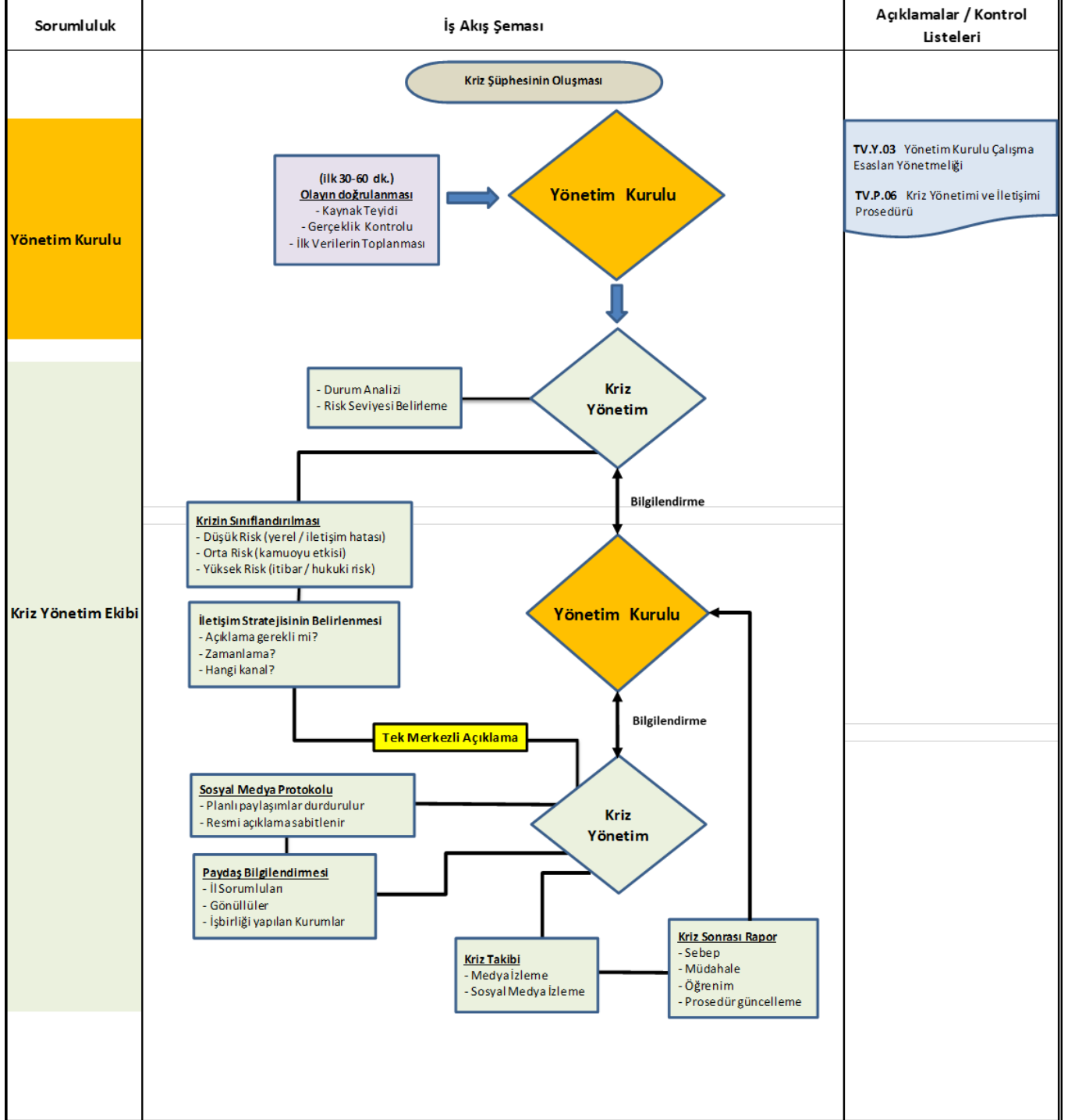
**Ek-1:** Kriz Akış Şeması

**Ek-2:** Basın Açıklaması Şablonu

**Ek-3:** Sosyal Medya Kriz Cevap Örnekleri

**Ek-4:** Kriz Anında Gönüllü Davranış Rehberi

**Ek-1**



 <p><b>tohumluk</b> Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı</p>	<b>KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok. Kodu: TV.P.06 Rev. No: 1 Rev. Tarih: 18.03.2026
--	---	--

**Ek-2**

**BASIN AÇIKLAMASI ŞABLONU**

**TOHURLUK VAKFI KAMUOYU BİLGİLENDİRMESİ**

Tarih: .....

Son günlerde kamuoyuna yansıyan ..... konusuna ilişkin açıklama yapma gereği doğmuştur.

Tohumluk Vakfı olarak; faaliyetlerimizi şeffaflık, hukuka uygunluk ve toplumsal sorumluluk ilkeleri doğrultusunda yürütmekteyiz.

Bahsi geçen konu hakkında;

- (Olayın kısa ve net açıklaması)
- (Doğrulama bilgisi)
- (Alınan önlem veya yapılan düzeltme)

Vakfımızın kurumsal değerleri doğrultusunda süreci titizlikle takip etmekte olduğumuzu kamuoyuna saygıyla bildiririz.

Gerek görülmesi halinde hukuki haklarımız saklıdır.

**Tohumluk Vakfı Yönetim Kurulu**

 <p>tohumluk Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı</p>	<b>KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok. Kodu: TV.P.06 Rev. No: 1 Rev. Tarih: 18.03.2026
---	---	--

**Ek-3**

**SOSYAL MEDYA KRİZ CEVAP ÖRNEKLERİ**

**1. Genel Eleştiri**

Geri bildiriminiz için teşekkür ederiz. Konuyu detaylı şekilde inceleyerek gerekli değerlendirmeyi yapacağız.

**2. Yanlış Bilgi İçeren Yorum**

Paylaşımınızda yer alan bilginin doğru olmadığını belirtmek isteriz. Konuya ilişkin resmî açıklamamız aşağıda yer almaktadır.

**3. Sert Eleştiri (Hakaret İçermeyen)-**

Görüşlerinize saygı duyuyoruz. Vakfımız tüm faaliyetlerini şeffaflık ilkesi doğrultusunda yürütmektedir.

**4. Tartışma Uzadığında**

Konuyu daha sağlıklı değerlendirebilmek adına bizimle özel mesaj yoluyla iletişime geçmenizi rica ederiz.

**5. Yanlış Paylaşım Sonrası**

Bugün yapılan paylaşımımızda sehven oluşan ifade hatası nedeniyle üzgünüz. İçerik düzeltilmiştir.

 <p>tohumluk Sosyal Yardımlaşma, Eğitim, Kültür ve Sanat Vakfı</p>	<b>KRİZ YÖNETİMİ VE İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok. Kodu: TV.P.06 Rev. No: 1 Rev. Tarih: 18.03.2026
---	---	--

**Ek-4**

**KRİZ ANINDA GÖNÜLLÜ DAVRANIŞ REHBERİ**

1. **Sakin Kalın.** Panik, krizi büyütür.
2. **Kurum Adına Konuşmayın.** Resmî açıklama yalnızca yetkililer tarafından yapılır.
3. **Tartışmaya Girmeyin.** Sosyal medyada savunma yapmayın.
4. **Resmî Açıklamayı Paylaşabilirsiniz.** Yorum eklemeden paylaşım yapılabilir.
5. **Medya İletişimi.** Gazetecilerle bireysel görüşme yapılmaz.

**✘ Yapılmaması Gerekenler**

- Duygusal yorum yazmak.
- Savunmaya geçmek.
- Kurum adına özür dilemek.
- Özel bilgi paylaşmak.
- İç yazışmaları yayınlamak.

**√ Yapılması Gerekenler**

- İl sorumlusuna bilgi vermek.
- **Kriz Yönetim Ekibinin** yönlendirmesini beklemek.
- Kurumsal açıklamayı referans göstermek.

**Unutmayın:** Tohumluk Vakfı'nın gücü; **sakinlik, şeffaflık ve birliktir.**