



T.C  
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi  
Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi

Doküman Kodu:HSÇ.TL.04  
Yayın Tarihi: 12.03.2026  
Revizyon Tarihi: 00  
Revizyon No:

**PERSONEL ŞİKÂYET BAŞVURU, İZLEME VE RAPORLAMA TALİMATI**

## 1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, Diş Hekimliği Fakültesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim Uygulama Merkezi bünyesinde görev yapan personelin; birim sorumlusu, idare veya çalışma arkadaşlarıyla ilgili sorun, öneri ve şikâyetlerini güvenli, gizli ve şeffaf bir şekilde iletebilmesini sağlamak ve bu başvuruların adil bir şekilde değerlendirilmesini temin etmektir.

Bu uygulama ile çalışma ortamında adalet, kurum içi iletişim ve çalışma huzurunun korunması hedeflenmektedir.

Bu talimat hazırlanırken;

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu,
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun hükümleri esas alınmıştır.

## 2. KAPSAM

Bu talimat;

Diş Hekimliği Fakültesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim Uygulama Merkezi bünyesinde görev yapan tüm idari personel tarafından iletilecek şikâyet, öneri ve dilek başvurularını kapsar.

Şikâyetler aşağıdaki konularla ilgili olabilir:

- İş ortamındaki davranış sorunları
- Çalışma koşulları ve işleyişle ilgili sorunlar
- Personel öneri ve geliştirme talepleri

## 3. ŞİKÂYET BAŞVURU YÖNTEMLERİ

### 3.1 Fiziksel Şikâyet Kutuları

- Hastane girişleri, ameliyathane alanı ve idari birimlerde kilitli şikâyet kutuları bulunur.
- Kutular yalnızca yetkili yönetim tarafından açılabilir.
- Şikâyetler aylık periyodlar halinde kontrol edilerek kayıt altına alınır.

## 4. ŞİKÂYET SÜRECİ

1. Personel şikâyet veya dileğini yazılı olarak iletir.

- Başvurular hiyerarşik düzeni atlamadan Birim Sorumlusuna yazılı olarak iletilir.



T.C  
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi  
Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi

Doküman Kodu:HSÇ.TL.04  
Yayın Tarihi: 12.03.2026  
Revizyon Tarihi: 00  
Revizyon No:

**PERSONEL ŞİKÂYET BAŞVURU, İZLEME VE RAPORLAMA TALİMATI**

2. Alınan dilekçeler,

- Müdür Yardımcısı
- İlgili Anabilim Dalı Başkanı
- Başhekim Yardımcısı tarafından değerlendirilmek üzere kayıt altına alınır.

3. Şikâyetler en geç 7 iş günü içerisinde değerlendirilir ve gerekli görülen durumlarda aşağıdaki çözümler uygulanabilir:

- Görev veya birim düzenlemesi
- Eğitim veya yönlendirme
- Uyarı veya disiplin işlemleri
- İdari düzenleme yapılması ve benzeri...

4. Başvuru sahibi personele uygun ve güvenli bir yöntemle geri bildirim yapılır.

## 5. GİZLİLİK VE KORUMA

- Tüm şikâyet başvuruları gizlilik esasına göre değerlendirilir.
- Şikâyet sahibinin kimliği yalnızca yetkili yöneticiler tarafından görülebilir.
- Şikâyette bulunan personele karşı hiçbir olumsuz işlem uygulanamaz.
- Personelin güvenli ve adil bir başvuru sürecine sahip olması sağlanır.

## 6. DENETİM VE RAPORLAMA

- Hastane Müdürü veya Müdür Yardımcısı, şikâyet başvuru sistemini düzenli olarak denetler.
- Yapılan başvurular ve çözüm süreçleri yıllık değerlendirme raporu hâline getirilir.
- Raporlar anonim şekilde personel ile paylaşılabilir.
- Bu uygulama kurum içinde şeffaflık ve güven ortamının geliştirilmesini amaçlar.

## 7. YÜRÜRLÜK

Bu talimat, Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi Başhekimi onayı ile yürürlüğe girer.

## 8. YÜRÜTME

Bu talimat hükümlerini Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi Başhekimi yürütür.