	T.C Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu:HSÇ.TL.03
		Yayın Tarihi: 12.03.2026
		Revizyon Tarihi: 00
		Revizyon No:
PERSONEL ŞİKÂyet, DİLEK VE İSTEK DEĞERLENDİRME VE YÖNETİM TALİMATI		

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı; Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde görev yapan personelin;

- Çalışma ortamı ile ilgili sorunlarını,
- Önerilerini,
- Şikâyetlerini,
- Tutanak sonrası geri bildirim taleplerini, güvenli, gizli, şeffaf ve kurumsal bir sistem içerisinde iletebilmesini sağlamak ve bu başvuruların adil, tarafsız ve düzenli şekilde değerlendirilmesini temin etmektir.

Bu uygulama ile kurum içerisinde;

- Adalet,
- Açık iletişim,
- Kurumsal güven,
- Çalışma huzuru,
- Hizmet kalitesi, korunması ve geliştirilmesi amaçlanmaktadır.


2. KAPSAM

Bu talimat; Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde görev yapan;

- Akademik personel,
- İdari personel,
- Sağlık hizmetleri personeli,
- Destek hizmetleri personeli olmak üzere tüm çalışanları kapsar.

Başvurular aşağıdaki konularla ilgili olabilir:

- İş ortamındaki davranış ve iletişim sorunları,
- Çalışma koşulları ve işleyişle ilgili problemler,
- Kurum içi düzenleme ve iyileştirme önerileri,
- Tutanak veya idari işlemler sonrasında geri bildirim talepleri.

	T.C Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu:HSÇ.TL.03
		Yayın Tarihi: 12.03.2026
		Revizyon Tarihi: 00
		Revizyon No:
PERSONEL ŞİKÂyet, DİLEK VE İSTEK DEĞERLENDİRME VE YÖNETİM TALİMATI		

3. DAYANAK

Bu talimat;

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun
- Yükseköğretim Kurumları Disiplin Yönetmeliği
- Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi Çalışma Usul ve Esasları, hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

4. BAŞVURU VE BİLDİRİM YÖNTEMLERİ

4.1 Yazılı Başvuru

Personel şikâyet, öneri veya dileklerini yazılı olarak iletebilir. Başvurular mümkün olduğunca hiyerarşik düzen içerisinde Birim Sorumlusuna yapılır.

Gerekli görülen durumlarda başvurular;

- Hastane Müdür Yardımcılığı,
- Anabilim Dalı Başkanlığı,
- Başhekimlik makamına iletilir ve resmi kayıt altına alınır.

4.2 Şikâyet ve Öneri Kutuları

Merkez bünyesinde belirlenen alanlarda kilitli şikâyet ve öneri kutuları bulunur.


- Personel bu kutular aracılığıyla şikâyet, öneri ve geri bildirimlerini yazılı olarak iletebilir.
- Kutular yalnızca yetkili yönetim tarafından açılır.
- Bildirimler düzenli aralıklarla kontrol edilerek kayıt altına alınır.

5. DEĞERLENDİRME VE GERİ BİLDİRİM SÜRECİ

1. Merkez içerisinde meydana gelen olaylar, tutanaklar veya personel başvuruları ilgili yöneticiler tarafından değerlendirilir.

2. Tutanağın hangi birim ile ilgili olduğuna göre;

Başvurular

	T.C Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu:HSÇ.TL.03
		Yayın Tarihi: 12.03.2026
		Revizyon Tarihi: 00
		Revizyon No:
PERSONEL ŞİKÂYET, DİLEK VE İSTEK DEĞERLENDİRME VE YÖNETİM TALİMATI		

- Birim Sorumlusu,
- Anabilim Dalı Başkanı,
- Hastane Müdür Yardımcısı,
- Başhekim Yardımcısı tarafından gerekli görülen durumlarda incelenir.

3. Değerlendirme süreci kapsamında;

- Çözüm süreci,
- Alınan önlemler,
- Uygulanacak idari düzenlemeler, ilgili taraflara açık ve anlaşılır şekilde bildirilir.

4. Gerekli görülen durumlarda aşağıdaki uygulamalar yapılabilir:

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

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


6. GİZLİLİK VE KORUMA

- Tüm başvurular gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirilir.
- Bildirimde bulunan personelin kimliği yalnızca yetkili yöneticiler tarafından görülebilir.
- Şikâyette bulunan personele karşı hiçbir olumsuz işlem uygulanamaz.
- Personelin güvenli ve adil bir başvuru sürecine sahip olması sağlanır.

7. DENETİM VE SÜREÇ TAKİBİ

- Başvurular ve yapılan işlemler resmi kayıt altına alınır.
- Sürecin ilerleyişi ilgili yöneticiler tarafından takip edilir.
- Müdür Yardımcıları şikâyet ve geri bildirim sistemini düzenli olarak denetler.
- Yapılan başvurular ve çözüm süreçleri yıllık değerlendirme raporu hâline getirilebilir.
- Raporlar gerekli görülen durumlarda anonim şekilde personel ile paylaşılabilir.

Bu uygulama kurum içerisinde şeffaflık, güven ve kurumsal iletişimin geliştirilmesi amacıyla yürütülür.

	T.C	Doküman Kodu:HSÇ.TL.03
	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	Yayın Tarihi: 12.03.2026
	Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi	Revizyon Tarihi: 00
		Revizyon No:
PERSONEL ŞİKÂYET, DİLEK VE İSTEK DEĞERLENDİRME VE YÖNETİM TALİMATI		

8. YÜRÜRLÜK

Bu talimat, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi Başhekimliği onayı ile yürürlüğe girer.

9. YÜRÜTME

Bu talimat hükümlerini Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim, Uygulama ve Araştırma Merkezi Başhekimliği yürütür.