



SÜREÇ KARTI 8: PERSONEL MEMNUNİYET SÜRECİ (İK-08)



Sürecin Amacı

Personelin iş tatminini, aidiyet duygusunu ve çalışma isteklerini artırmak; işyerinde psikolojik tacizi (mobbing) önlemek ve çok yönlü kurumsal iletişimi güçlendirmek



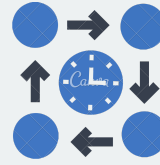
Sürecin Çıktıları

Personel Memnuniyet Analiz Raporları, Sosyal/Kültürel Organizasyon Planları, Şikayet Sonuç Raporları.



Sürecin Girdileri

Memnuniyet anketleri, personel geri bildirimleri, toplantı çıktıları, yazılı/sözlü şikayetler ve mobbing başvuru verileri.



Süreç Akışı ve Adımları

1

Düzenli aralıklarla anket, görüşme ve toplantı yöntemleriyle personel verilerinin toplanması.

2

Gelen geri bildirimler, şikayetler veya mobbing başvurularının gizlilik, tarafsızlık ve hız ilkeleriyle incelenmesi.

3

Silsile yoluyla iletilen taleplerin titizlikle takip edilerek sonuçlandırılması ve şikayetçinin korunması.

4

Sosyal, kültürel organizasyonlar ve farkındalık eğitimleri düzenlenmesi.



Performans Göstergeleri

Personel Memnuniyet Oranı, Şikâyet Sonuçlandırma Süresi, Mobbing Başvuru Sayısı.



Ana Riskler

Geri bildirimlerin veya şikayetlerin objektif/hızlı değerlendirilememesi, personel memnuniyetinin düşmesi.



Kontrol Önlemleri

Başvurularda gizlilik esası, silsile takibinin birim amirlerince titizlikle izlenmesi ve kanıta dayalı yönetim.