

1.AMAÇ: Bakanlığımızın Taşra Teşkilatında görevli personelin memnuniyet durumunun ölçülmesi, dilek ve önerilerinin periyodik ve objektif olarak alınarak değerlendirilmesinin sağlanması.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR: YGGT (Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı)

3.KAPSAM VE SORUMLULUKLAR: Bu talimat; T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Taşra Teşkilatında görevli personelinin memnuniyet durumunu ölçmek, değerlendirmek ve gerekli olan iyileştirme faaliyetlerinin yürütülme aşamalarını kapsar. Talimatta yer alan adımların yerine getirilmesi için; Merkezde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Taşra'da ise Kalite Yönetim Temsilcileri sorumludur.

4.UYGULAMA:

4.1. İl Müdürlüklerinde görevli personelin memnuniyet derecesini ölçmek amacı ile Bakanlığımız Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından Personel Anket Formu hazırlanır.

Hazırlanan anketler Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından İl Müdürlüğünde görevli personelin memnuniyet, istek ve ihtiyaçlarını belirlemek amacı ile **yılda en az bir kez anketuygulanır.**

Anket döneminin belirlenmesi ve anketlerin uygulanması kararı Bakanlık Strateji Geliştirme Başkanlığının yetkisindedir.

4.2. Oluşturulan anketlerin uygulanması için 81 İl'in Kalite Yönetim Temsilcilerine Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından bilgilendirme yapılır.

4.3. Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından yapılan bilgilendirme ile 81 ile gönderilen Personel Anket Formu, İl Müdürlüklerinde görevli Kalite Yönetim Temsilcilerinin koordinatörlüğünde personele uygulanır.

4.4. Anket sonuçlarından elde edilecek verilerin etkin sonuç vermesi adına uygulanacak anket sayısı ilde görevli olan personelin en az%60'na uygulanır.

4.5. Uygulanan anketler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından toplanarak, Kalite Yönetim Koordinatörü ile birlikte ön değerlendirmesi yapılır.

4.6. Elde edilen verilerin değerlendirilerek personel memnuniyet oranlarının hesaplanması için ön değerlendirme sonuçları bakanlikkalite@csb.gov.tr adresine e-posta ile gönderilir.

4.7. E-posta ile Bakanlığımıza ulaşan anketlerin memnuniyet oranları Strateji Geliştirme Başkanlığı personeli tarafından hesaplanır.

4.8. Hesaplanan memnuniyet oranları, Bakanlığımız tarafından her İl Müdürlüğüne ayrı ayrı e-posta ile gönderilir.

4.9. Bakanlık tarafından değerlendirilerek gönderilen anket sonuçları ile ilgili olarak gerekli iyileştirme kararları İl Müdürlüklerinde YGGT toplantı gündeminde değerlendirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından sağlanır.

4.10. Alınan kararlar ve gerçekleştirilen iyileştirme sonuçları hakkında İl Müdürlüğü'nde görevli personele Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bilgilendirme yapılır.

4.11. Bu faaliyetin uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre işlem görür.

5.İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KYS-FR-113 Personel Anket Formu