

## PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI 2022 MEMNUNİYET ANKETİ SONUCUNDA 2023 YILINDA YAPILAN İYİLEŞTİRMELER

## PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI

| SIRA NO | ANKET SORUSU   | MEMNUNİYET ORANI | YAPILAN İYİLEŞTİRME FAALİYETİ   |
|---------|--|------------------|---|
| 1       | Özlük haklarınızla ilgili işlemlerinizin zamanında sonuçlandırılmasından | 85,39            | Yönetmelik ve Mevzuat ve Kanunlardaki değişimlere paralel Resmi Gazetede ki değişiklikler ilgili personelimiz tarafından günlük olarak takip edilmekte ve gerekli yerlere bildirilmektedir. Bu takip yeniliklerden çabuk haberdar olmaya ve uygularken daha esnek bir yaklaşım sağlamaktadır. Kişilerle iletişim kanalları aktif kullanılmakta buda yazı veya imza süreci ile gecikebilecek bir durumu ortadan kaldırmaktadır.  |
| 2       | Talep edilen belgelerin kısa sürede verilmesinden                        | 86,31            | Pasaport yazılarının imza yetkisinin Şube Müdürlerine de verilmesi hedefi gerçekleştirildi, bu sayede süreç hızlandırılmış ve beklemlerin önüne geçilmiş olmaktadır.  |
| 3       | Hizmet içi eğitim hizmetlerinden   | 82,03            | <p>*Diğer Üniversiteler ile Hizmet içi protokollerini arttırmak hedefi Sakarya Üniversitesi ile de protokol imzalayarak gerçekleştirilmiş, böylelikle eğitimlerden karşılıklı fayda sağlanmıştır. Beraber yapılan eğitimlerin iki üniversite arasındaki ilişkileri de kuvvetlendirdiği görülmektedir.</p> <p>*Hizmet İçi Eğitimler düzenlenirken bir havuz oluşturabilmek için akademik ve idari birimlerimizden eğitim verebilecek personel ve eğitim verilecek konular ile ilgili bilgi ve Eğitim verebilecek kişi bilgisi istenmiştir.</p> <p><i>"Uzaktan Eğitim Merkezimizin de katkılarıyla Aday personelin oryantasyon eğitiminde kullanılmak üzere yeni başlayanlara yol gösterecek üniversitemizle ilgili kısa bilgilendirme videoları çekilecek ve yeni başlayanlar için hazırlanması düşünülen broşüre linkleri eklenmesi düşünülmektedir. "</i> Bu hedefimizle yeni başlayanların Üniversitemize uyumlarının daha kolay ve hızlı olacağı düşünülmekteydi ancak iş yoğunluğu ve personel eksikliğinden gerçekleştirilememekle beraber planlarımız arasında hala bulunmaktadır. Başkanlığımız, Üniversitemizi tanıttığımız dışarı açılan kapımızdır. Personelin kişisel ve mesleki gelişimi kurumumuzun tanıtımı ve kurumumuzun her açıdan ilerleyebilmesi için de gereklidir. Dışarıda bırakacağımız ilk intiba bizler için çok önemlidir. Personelin bu açıdan gelişimini destekleyen ve geliştiren Hizmet İçi Eğitim faaliyetleridir. Bu kapsamda Hizmetiçi Eğitim kısmının güçlendirilmesi gerekmektedir. Planlarımız arasında olan bu kısmı 2024 yılı ile beraber hayata geçirmeyi düşünüyoruz.</p> |
| 4       | Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından                  | 86,07            | Her birim toplantısında gündem maddesi oluşturularak personelin tutum ve davranışlarının nasıl olması gerektiği ile ilgili yönlendirme yapılmakta ve personelin bu konudaki olumlu tutumları takdir edilmektedir. Hizmetlerimizden yararlanmak isteyen personelimiz talep yönetim sistemine (TYS) yönlendirilmekte ve verdiğimiz hizmetler ile ilgili YYS üzerinden olumlu geri bildirimler gelmektedir. Bu hem personelin motivasyonunu hemde kurum aidiyetini artırmaktadır. Kurumumuza yeni başlayan personel her konuda bilgilendirilerek yeni başlayanlara yardımcı olmaktadır. Telefonla arayan ve ulaşamayanlara en kısa sürede dönüş yapılmaktadır.   |
| 5       | İşlerin yapıma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından           | 84,72            | Dairemizce yapılan fakat iş akışı süreci bulunmayan işlerin de iş akış süreçleri oluşturulmuş ve yeni göstergeler belirlenmiştir.   |
| 6       | Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden          | 84,14            | Dairemiz tarafından yapılan hizmet içi eğitimler ile diğer etkinlikler hem web sayfamız üzerinden hem de whatsapp da yer alan gruplar üzerinden anlık paylaşımlarda bulunularak duyurulmaktadır.  |
| 7       | Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden     | 83,71            | Hizmet içi eğitimler, yapılan etkinlikler, aday memurların yemin töreni ve çeşitli nedenlerle verilen plaketer gibi personel dairesi tarafından yapılan çalışmalar birimimizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca birimimizde yapılan işlere ait iş akışları, görev ve sorumluluklarımız da web sayfamıza eklenmiş, yenileri oldukça eklenmeye devam edilmektedir.   |