1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, ilgili tarafların memnuniyetini, süreç performansını, hizmet şartlarına uyumluluğu, tedarikçilerin performanslarını, uygunsuzlukların durumunun ölçülmesi ve belirlenmesi amacıyla iletilen dilek ve şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi için kullanılacak yöntemler ile bu yöntemlerin uygulanmasına ait sorumlulukları tanımlar.

2. KAPSAM:

Tüm kalite yönetim sistemini kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: Memnuniyetin ölçülebilmesi amacıyla profesyonel olarak tasarlanmış sorulardan oluşan dokümandır.

4. SORUMLULUK

Tüm Birim Müdürleri ve Kalite Yönetim Ekibi ve ilgili birimler bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Hizmet Alanlar Görüş, Öneri ve Memnuniyet Anket Formu (GTHB.46.İLM.İKS/KYS.FRM.042)
Hizmet Alanlar Şikâyet Formu (GTHB. 46.İLM.İKS/KYS.FRM.044)
Personel Memnuniyeti Anket Formu (GTHB. 46.İLM.İKS/KYS.FRM.045)
Hizmet Alan Şikâyetleri Takip Formu(GTHB. 46.İLM.İKS/KYS.FRM.043)

6. UYGULAMA

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği aşağıda yer alan esaslar dahilinde müşteri memnuniyeti, süreç izleme ve hizmet izleme yol ve yöntemleri ile izlenir ve ölçülür, ölçüm sonuçlarından elde edilen veriler analiz edilerek sürekli iyileştirme sağlanır.

6.1. Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Ölçme

6.1.1. Müşteri Memnuniyeti Anketleri

Kahramanmaraş İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmet binalarında hizmet alanların kurum hizmetleri ve sunumuna ilişkin görüş ve önerilerinin alınması amacıyla hizmet alanların memnuniyetinin ölçülmesine yönelik Hizmet Alanların Görüş Öneri ve Memnuniyet Anketi uygulanır. Anket sonuçları Kalite Yönetim Ekibi tarafından 6.4 maddesine göre değerlendirilerek değerlendirme sonuçları, YGG toplantılarında sunulur. Görüş ve Öneriler üç aylık dönemler halinde raporlaştırılır. Bu raporlar üç aylık dönemler halinde ilgili birim Müdürlüklerine gönderilir ve birimlerce gerekli iyileştirme çalışmaları başlatılır. Sonuçları Kalite Yönetim Ekibi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur. Kalite Yönetim Ekibi tarafından rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

6.1.2. İç Müşteri Memnuniyeti

İç müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik Personel Memnuniyet Anketi İl Müdürlüğümüzde yılda bir kez uygulanır. Anket sonuçları Kalite Yönetim Ekibi tarafından 6.4 maddesine göre değerlendirilerek sonuçları, YGG toplantılarında sunulur. İl Müdürünce rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Yine aynı değerlendirme sonuçları, çalışanlara duyurulmak üzere tüm Şube ve İlçe Müdürlüklerine gönderilir.
Anket formları ve sonuçlarıyla ilgili veriler Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir. Kurum içindeki personelin öneri ve istekleri konusunda herhangi bir sınırlama söz konusu değildir. Her seviye ve düzeydeki Personel Memnuniyet Anketinin dışında da Kalite Yönetim Ekibine yazılı olarak doğrudan başvurabilir. Yazılı olmayan, hizmete yönelik görüş ve öneri bildirmeyen ve isimsiz başvurular değerlendirmeye alınmaz.
Kalite Yönetim Sistemi içinde memnuniyet ölçümlerinde kullanılan form ve belgeler yalnızca iyileştirme amaçlı kullanılır. Bu formlar sonucunda elde edilen veriler veya sonuçlar cezai yaptırım içermez.

6.2. Süreç İzleme ve Ölçme

Müdürlüğümüzce yürütülen operasyonel ve destek süreçlerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü izlemek ve iyileştirme gereken noktaları belirlemek amacıyla, birim sorumlularınca izleme yapılır.
Birim sorumluları, süreç ve alt süreçleri hızlandırmak, çıktılarını iyileştirmek için süreç performans kriterleri ve kriterlere göre uygulama metotları belirler. Süreç sahiplerince; belirlenen kriter ve metotlarla 6.4.de bahsedilen yöntemlerle ölçülen ve izlenen süreçlerde performans sonuçlarına göre ve kalite hedefleri göz önünde bulundurarak süreç iyileştirme alanları belirlenir ve planları yapılarak düzeltici faaliyetler başlatılır.
Birim sorumluları kendi süreçleri ile ilgili olarak 3'er aylık (Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık) dönemler halinde veya yapılan işin nevine göre çalışma dönemi sonunda uygulama raporlarını hazırlayarak her dönemi takip eden 15 güne kadar şubelerinin program ve değerlendirme birimlerine gönderirler. Şube veya İlçe Müdürünce izlenen süreçler sonucunda herhangi bir olumsuzluğa rastlanması durumunda, şube veya İlçe Müdürünce **uygun olmayan hizmet formu** doldurulur. Şube veya İlçe Müdürü gerekli gördüğü durumlarda Düzeltici Faaliyet Talep Formu doldurarak düzeltici faaliyet başlatılmasını da isteyebilir.
Şube ve İlçe Müdürleri uygulama raporları dışında da kendi geliştirecekleri yöntemler ile, her süreç için belirlenmiş olan süreç performans kriterlerini inceleyerek süreçlerinin tam olarak izlenip ölçülmesini sağlarlar.

6.3. Hizmet İzleme Ve Ölçme

Müdürlüğümüz tarafından sunulan hizmetler, hizmetin talebini kabulden, hizmet sunumunun gerçekleştirilmesine kadar faaliyetleri gerçekleştiren kişilerce, KYS dokümanlarında yer alan işlem basamaklarına uygunluğu açısından kontrol edilir. Uygun olmayan hizmet, uygun olmayan hizmetin kontrolü prosedürüne göre işleme tabi tutulur.
Ayrıca gerek duyulması durumunda Şube veya İlçe Müdürünce faaliyet konularına göre muhtelif zamanlarda anketler düzenlenebilir. Bu durumda anket formları anket yapılacak konulara göre ilgili Şube veya İlçe Müdürünce hazırlanır ve kullanılır. İlgili Şube veya İlçe Müdürü tarafından formlar değerlendirilir ve elde edilen veriler 6.4. maddeye göre analiz edilir ve veri analiz sonuçlarına göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Tüm birimler verdikleri hizmetlerle ilgili anketlerin uygulanmasından sorumludurlar.

6.4. Veri Analizi

Birim yöneticileri ve Kalite Yönetim Ekibi;

- Müşteri memnuniyeti anket sonuçları,
- Personele yönelik olarak yapılan anket sonuçları,
- Hizmet gerçekleştirme faaliyetlerine uygun olarak yapılan anketlerin sonuçları,
- Tedarikçi değerlendirme sonuçları,
- Hizmet içi eğitimlere gönderilen personel sayıları ve bunlarla ilgili veriler,
- Yıllık eğitim planı kapsamında yapılan eğitimlerle ilgili değerlendirme sonuçları,
- Süreç ve hizmet izleme sonuçları,
- Uygun olmayan hizmetin kontrolü kapsamında yapılan tespitlerin sonuçları ve dağılımları,
- Uygunsuzluk kayıt formları ve dağılımı,
- Görüş ve öneriler,
- Satın alma etkinlikleri,
- İç tetkik sonuç ve raporlarına ilişkin verileri,

grafik (çubuk-sütun-çizgi-pasta vb), pareto analizi, histogram analizi, sebep-sonuç (balık kılçığı) tekniği gibi istatistiksel yöntemlerden uygun görülenlerden birisi veya birkaçı ile analiz eder.
Süreç ve hizmet izleme ile ilgili anket sonuçları ise; yıllık olarak YGG toplantılarında veri oluşturmak üzere Kalite Yönetim Ekibi tarafından, grafik (çubuk-sütun-çizgi-pasta vb), pareto analizi, histogram analizi, sebep-sonuç (balık kılçığı) tekniği gibi istatistiksel yöntemlerden uygun görülenlerden birisi veya birkaçı ile analiz edilir. Sonuçlar Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilir, gerekli hallerde üst yönetime rapor edilir ve YGG toplantılarında da görüşülür.
Veriler ayrıca ilgili birimlerce süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılır.
Bunların dışında ihtiyaç duyulması durumunda yukarıda bahsedilmeyen diğer konularla ilgili olarak da ilgili Şube veya İlçe Müdürlüklerinden veriler istenerek Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilir.

6.5. İyileştirme

Kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları kullanılarak KYS' nin etkinliği sürekli iyileştirilir. 6.4. değerlendirmesinde alınan sonuçlar periyodik olarak yapılan "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantısında incelenerek tespit edilen eksiklerle ilgili birimlere sorumluluklar verilir. Yapılan İstatistik analizler sonunda elde edilen verilere dayanılarak düzeltici faaliyetler başlatılır.