	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.11	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 1/2
KONU	MEMNUNİYETİN İZLENMESİ		

1. AMAÇ

Yararlanıcıların ve personelin periyodik olarak memnuniyet taramasının yapılması için gerekli yöntemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Tüm memnuniyet anketlerini kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. Hizmet Masası: Her türlü müracaat ve şikayet kabul edildiği ve cevaplandırıldığı birimdir.

4. UYGULAMA VE SORUMLULUKLAR

4.1. Yararlanıcı (müşteri) Memnuniyet Anketleri

4.1.1. İl Müdürlüğü ve ilçe müdürlükleri hizmet masalarında veya internet sitesinde memnuniyet anketleri Yararlanıcı Memnuniyet Anket Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.042) bulundurulur. Hizmet masalarında işlem yapan başvuru sahiplerine (müşteri/yararlanıcı) bu anketleri doldurabilecekleri hatırlatılır.

4.1.2. Yararlanıcı/müşteri tarafından doldurulan anketleri Hizmet Masasında görevli personel teslim eder. Hizmet Masasında görevli personel anketleri İl Müdürlüğünde Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğünde (KTV) görevli personel, İlçe Müdürlüklerinde kalite temsilcisine iletir. Bu anketler görevli personel tarafından analiz edilir.


4.1.3. İnternette yayınlanan memnuniyet anket sonuçları Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğünde (KTV) görevli personel tarafından analiz edilir.

4.1.4. Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğündeki görevli personel tarafından değerlendirme raporu hazırlanır ve sonuçları il müdürü, müdür yardımcısı ve şube/ilçe müdürleri ile paylaşılır. Anket sonuçlarına göre gerekli iyileştirmeleri (DÖF) il müdürlüğünde Kalite Yönetim Sorumlusu, ilçelerde kalite temsilcisi talep eder.

4.1.5. Uygunsuzluk tespit edildiyse Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü (GTHB_34_İLM_PRD.06) Prosedürüne göre işlemler yapılır.

4.1.6. Yılda en az bir defa hizmetlerden genel memnuniyeti anketi yapılır. Anket soruları İç Kontrol Koordinatörü (Kalite Yönetim Temsilcisi) görüşü alınarak Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğünde görevli personel tarafından belirlenir ve İl/İlçe Müdürünün onayı ile belirlenen yöntemle yapılır.

4.1.7. Anket sonuçları ilgilileriyle paylaşılır. Gerek görülürse İyileştirme (GTHB_34_İLM_PRD.08) Prosedürüne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.11	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 2/2
KONU	MEMNUNİYETİN İZLENMESİ		

4.2. Çalışanların memnuniyet anketleri;

4.2.1. Yılda en az bir defa hizmetlerden Çalışan Görüş, Öneri ve Memnuniyet Anket Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.045) yapılır. Anket soruları İç Kontrol Koordinatörü (Kalite Yönetim Sorumlusu) görüşü alınarak Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü tarafından belirlenir ve İl/İlçe Müdürünün onayı ile belirlenen yöntemle yapılır.

4.2.2. Anket sonuçları ilgilileriyle paylaşılır. Gerek görülürse iyileştirme (GTHB_34_İLM_PRD.08) Prosedürüne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

5. Memnuniyet anketleri (çalışan ve yararlanıcı) analiz sonuçları Veri Analiz Prosedürüne (GTHB_34_İLM_PRD.07) göre değerlendirilir ve YGG toplantısında Kalite Yönetim Temsilcisine sunulur.

6. 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.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1. Formlar

7.1.1. Yararlanıcı Memnuniyet Anket Formu GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.042

7.1.2. Çalışan Görüş, Öneri ve Anket Formu GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.045

7.2. Referanslar

7.2.1. İyileştirme Prosedürü GTHB_34_İLM_PRD.08

7.2.2. Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü GTHB_34_İLM_PRD.06

7.2.3. Veri Analiz Prosedürüne GTHB_34_İLM_PRD.07



**İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

Doküman No
GTHB_34 İLM PRD.11

Rev. Tarihi
04.04.2018

**KALİTE SİSTEM
PROSEDÜRLERİ**

Rev. No
000

Sayfa No
3/2

KONU

MEMNUNİYETİN İZLENMESİ