



DÜZELTİCİ – İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu prosedür belediye hizmetleri kapsamında uygunsuzluklara uygulanacak faaliyetlerin tanımlanması, iyileştirme faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve sorumlulukların belirlenmesi için hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; belediyemizin kuruluşundan itibaren oluşan tüm hizmet unsurlarını kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Uygunsuzluk : Planlanmış ya da tarif edilmiş bir şartın yerine getirilmemesidir.

Düzeltilmeler : Kuruluşun, ürün/hizmet çerçevesi içerisinde kontrol edilmesini sağlamak üzere yürütülen faaliyetlerdir.

Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet : Hizmet sırasında bir uygunsuzluk olduğu takdirde uygunsuzluğun tekrarının düzeltilmesi amacıyla, mevcut uygunsuzluğun nedenlerinin ortadan kaldırılması için yeterli bilgiye ve yetkiye sahip, atanmış kişi(ler) tarafından yapılan faaliyettir. Uygunsuzluğun tekrarını düzeltecek türde şekillendirilir.

YGG: Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı.

4. SORUMLULUKLAR

- 4.1. Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği:** Yıl içerisinde açılan tüm DİF leri takip etmek, kapatılmamış olan DİF leri YGG toplantılarında değerlendirmeye almak.
- 4.2. İlgili Sorumlular:** Kendi bölümleri ile ilgili gerekli düzeltici faaliyetleri başlatmak, takip etmek ve kapatmak.
- 4.3. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü:** Hizmet ile ilgili vatandaş şikâyetlerini almak, ilgili müdürlükler ile değerlendirmek,

5. UYGULAMA

5.1. Düzeltici / İyileştirici Faaliyetler

5.1.1. Düzeltici faaliyetler; kalite politikası, vatandaş şikâyetleri, iç / dış kalite tetkik sonuçları, hizmet esnasında karşılaşılan sorunlar, yönetimin gözden geçirme toplantı sonuçları, istatistikler ve kontrol sonucu bulunan uygunsuzlukların tekrarlanmasını önleyerek gidermek amacıyla başlatılır.

5.1.2. Düzeltici faaliyetler;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Kontrol kaybı doğrultusunda bir ilerlemeyi işaret edebilecek izleme sonuçları eğilimlerini gözden geçirmeyi,
- Uygunsuzlukların neden(ler)ini belirlemeyi,



DÜZELTİCİ – İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ



- Uygunsuzluğun tekrar oluşmamasını güvence altına alacak faaliyete olan ihtiyacı değerlendirmeyi,
- Gerekli faaliyetleri belirlemeyi ve uygulamayı,
- Alınan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarını kaydetmeyi ve
- Alınan düzeltici faaliyetleri etkin olduklarını belirlemek üzere yürütülecek gözden geçirme gibi faaliyetleri içerir.

5.1.3. Vatandaş Memnuniyetinin ölçülmesi için CRM üzerinden gönderilen “**Vatandaş Memnuniyeti Ölçme Anketi**”nden yararlanılır. Sonuçlara göre gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır.

5.1.4. CRM üzerinden kayıt altına alınan vatandaş şikâyetleri, şikâyetin ilgili olduğu İlgili Sorumlu tarafından derhal değerlendirmeye alınır ve gerçekleştirilen faaliyetler, aynı formun alt kısmında yer alan bölüme kaydedilir.

5.1.5. Eğer bu konuyla ilgili düzeltici faaliyet başlatılacaksa QDMS üzerinden Düzeltici Faaliyet modülü kullanılarak işlem başlatılır. Eğer düzeltici faaliyet kaynağı CRM ise “birim istek numarası” not edilerek ilgili kayıt ile eşleşmesi takip edilir.

5.1.6. “**Vatandaş Birim İstek Takip Formu**” geldikten sonra Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü bu şikâyeti kaydederek şikâyetin, önerinin veya isteğin takibini yapar. Sonucu vatandaşa bildirir ve vatandaşa ye bilgi verildiği tarihi de bu forma kaydeder.

5.1.7. Hizmet ile ilgili olan uygunsuzluklarda “**Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü**” doğrultusunda faaliyet gerçekleştirilmektedir. Söz konusu uygunsuzluğun sebebi araştırılmakta ve araştırma sonuçları bu prosedürün ilgili formuna kaydedilmektedir. Ancak Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği ve/veya Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü uygunsuzluğun sık tekrarlanması durumunda uygunsuzluklar için “Düzeltilen / İyileştirici Faaliyet” başlatabilir.

5.1.8. Kalite/çevre yönetim sistemleri, yasal şartlar ve proseslerdeki uygunsuzluklar içinse direkt olarak **QDMS’in Düzeltici Faaliyetler** modülünden Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliğine bilgi verilir ve bunların düzeltilmesi için düzeltici faaliyetler başlatılır.

5.2. İyileştirici Faaliyetler

5.2.1. Belediyemiz hizmetlerin uygun tarzda gerçekleştirilmesini belirlemek için tanımlanması ve değerlendirilmesini sağlar, uygulanan düzeltmelerin gözden geçirilmesi de yine düzeltici faaliyetlerin içerisinde yürütülür.

5.2.2. Şartların yerine getirilemediği durumlarda oluşan hizmette uygunsuzluk sebebi ve sonuçları göz önünde bulundurularak düzeltici faaliyetlerle birlikte muamele edilirler.

5.2.3. Tüm düzeltmeler, sorumlu kişi(ler) tarafından onaylanır ve uygunsuzluğun yapısı, nedenleri, sonuçları ve izlenebilirlik amacıyla, uygun olmayan ürün/hizmet bilgileri ile kaydedilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilen / İyileştirici Faaliyet Formu
Vatandaş Birim İstek Takip Formu

Dış Kaynaklı Doküman
Dış Kaynaklı Doküman



DÜZELTİCİ – İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ



7. KAYITLAR

No	Dokuman No	Dokuman Adı	Sorumlu	Kullanım Süresi	Arşivleme Süresi
1	--	Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet Formu	Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği	Sürekli	20 yıl
2	'--	Vatandaş Birim İstek Takip Formu	Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği	Sürekli	20 yıl