



UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu prosedür proseslerde ve hizmetlerde oluşan uygunsuzluklara uygulanacak faaliyetlerin tanımlanması ve sorumlulukların belirlenmesi için hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; işlemin başlangıcından itibaren, hizmetin temel prosesler ile başkalaşıma uğradığı aşamaları ve aynı nitelikleri taşıyan tüm faaliyetleri ilgili talep istek sonlandırılana kadar takip edebilmeyi kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Birim İstek : Vatandaşlar tarafından farklı kanallardan gelen istek, şikâyet ve önerilerin olduğu proses girdisidir.

QDMS: Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Programı

Uygun Olmayan Hizmet: 5393 Sayılı Belediye Kanunu uyarınca belediyelerin yapmak zorunda oldukları hizmetlerin aykırılık taşıması durumunda ortaya çıkan olumsuz durum.

Bulgu: Gerçekleştirilen faaliyetler sonucunda hizmetlerin uygun olmadığı durumlarda belirlenen kanıt.

4. SORUMLULUKLAR

- 4.1. Müdürlük**: Vatandaşlardan ya da çalışanlardan gelen olumsuzlukları kendi müdürlüğünde değerlendirmek ve gerekli iyileştirme ya da faaliyetin yapılmasını sağlamak,
- 4.2. Operatör**: Vatandaştan farklı kanallardan gelen birim istekleri, önceden ayrılmış konularına göre ilgili müdürlüklere göndermek ve işlerin yapılması ile alakalı takibi gerçekleştirmek.
- 4.3. Birim Personeli**: Farklı kanallardan gelen birim istekleri değerlendirerek, istenen hizmetin asgari sürede yapılmasını sağlamak, yapılmayacağı durumda, neden yapılmayacağına dair açıklamayı yapmak, Müdürlük içerisinde yapılan işlerin koordinasyonunu sağlamak ve bilgi istendiğinde, ilgili işe ait bilgileri isteyen tarafa bildirmek.

5. UYGULAMA

- 5.1.** Belediyemiz, sorumluluk alanlarında gerçekleştirilen faaliyetlerde ilgili gereksinimlerine uymayan hizmetin giderilmesi, belirlenen hizmet süresinde çözülmesi ya da cevaplanması ve oluşacak olumsuz işlemlere karşı tedbirler oluşturmuştur.
- 5.2.** Belediyemiz içerisinde oluşan herhangi bir uygunsuzluk olması durumunda QDMS programı aracılığı ile ilgili müdürlüklere bulgu açılması sağlanır ve bulgulara istinaden müdürlüklere DİF tanımlanır.
- 5.3.** Belediyemizde uygun olmayan hizmetlerin belirlenmesi birçok farklı kanaldan operatörler yardımı ile alınan talep ve birim isteklerin belirlenmesi ile gerçekleşir. İlgili talep şikâyet sistemde tanımlanmış olan kategorilere göre sorumlu olan müdürlüğe gönderilir. İlgili müdürlük gerek saha çalışması gerek personel denetlemeleri ve yerine getirilmesi istenen



UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ



hizmetler ile alakalı çalışmalar gerçekleştirir. Yapılan iş ile alakalı sistemde gerçekleştirilen faaliyetler kapatılmak üzere Halkla İlişkiler Müdürlüğü personeline gönderilir. Operatörler tarafından gerçekleştirilen kontrol sonucunda vatandaşa olumlu ya da olumsuz dönüş sağlanır.

CRM üzerinden gerçekleştirilen faaliyetlerde yapılan işin uygun olmadığı durumlarda; **CRM sistemi üzerinden ilgili** sorumlu tarafından kaydedilir. Kayıtlar muhafaza edilir. Kontrol sonucu eğer bir sıkıntı görülürse ilgili birim istegin düzeltilmesi gerçekleştirilir.

- 5.4.** Açılan DİFlere ilişkin aksiyonların planlaması ilgili birim müdürü tarafından gerçekleştirilir. İş yapacak olan personel, QDMS üzerinden aksiyonu gerçekleştirir ve aksiyonun kapamasına ilişkin kanıtları ek dosya olarak sisteme yükler. DİF'lerin kapatılması müdür onayından sonra Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemlerin şefliğine gelir.

Uygun olmayan hizmetler hakkında aşağıda verilen kararlardan biri alınır;

- ✓ İlgili birim istek tekrardan açılacak
- ✓ İlgili birim istek başka bir kuruma yönlendirilecek.

Uygunsuz hizmet kararı alınan ve uygunsuzluk hakkındaki bilgiler uygun olmayan ürün/hizmet formuna ilgili sorumlu tarafından kaydedilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici – İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

KYS.PR.05

7. KAYITLAR

No	Doküman No	Doküman Adı	Sorumlu	Kullanım Süresi	Arşivleme Süresi
1		Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Raporu (QDMS)	Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği	Sürekli	20 yıl