



UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ

Dok.No	KYS.PR.04
Yayın Tarihi	03/01/2022
Rev. No	00
Rev. Tarihi	--
Sayfa No	1 / 2

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.

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

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.** 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 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 isteğin düzeltilmesi gerçekleştirilir.



UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ

Dok.No	KYS.PR.04
Yayın Tarihi	03/01/2022
Rev. No	00
Rev. Tarihi	--
Sayfa No	2 / 2

Yukarda belirtilen tüm kontrol aşamaları ve belirlenen uygunsuzluk durumunda: Uygun olmayan hizmet hakkında uygunsuzluğu tespit eden personel tek başına karar veremiyorsa; İlgili birim müdürü tarafından beraber anında veya daha sonra karar verilinceye kadar çalışma yapılmaz. 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.

Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrol Formları: Kalite Yönetim Kurulu tarafından incelenerek istatistiksel çalışmalara aktarılır. Konu hakkında üst yönetime belirlenen periyotlarda düzenlenen toplantılar ile bilgi aktarımı yapılır. Uygunsuzluğun tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınır ve konu hakkında bilgi ilgili müdürlüklere aktarılır, uygunsuzluğun önemi dikkate alınarak gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici Faaliyet isteğinde bulunulur

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Uygun Olmayan Ürün Kontrol Formu
Düzeltici Faaliyet Formu

KYS.FR.07
KYS.FR.08

7. KAYITLAR

No	Dokuman No	Dokuman Adı	Sorumlu	Kullanım Süresi	Arşivleme Süresi
1	KYS.FR.07	Uygun Olmayan Ürün Kontrol Formu	Kalite Yönetim Kurulu	2. yıl son iş gününe kadar	5 yıl
2	KYS.FR.08	Düzeltici Faaliyet Formu	Kalite Yönetim Kurulu	2. yıl son iş gününe kadar	5 yıl