DİLEK, ÖNERİ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI

1.AMAÇ

Teftiş Kurulu Başkanlığından hizmet alanlar ile Başkanlık personelinin; dilek, öneri ve şikâyetlerinin alınarak memnuniyetin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin arttırılması için gerekli iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamak.

2.KAPSAM

Bu talimat; Teftiş Kurulu Başkanlığı personeli ve hizmet alanların, dilek, öneri ve şikâyetlerini dikkate alarak gerekli olan iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesi aşamalarını kapsar.

3.SORUMLULAR

Talimatta yer alan adımlar Başkanlık Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yerine getirilir.

4.UYGULAMA

4.1. Dilek, öneri ve şikâyetlerde kullanılacak yöntemler:

1. ALO MEBİM 444 0 632 Hattı
2. CİMER ve Bilgi Edinme Hakkı
3. Dilek ve Öneri Formu
4. Düzeltici Faaliyet Formu

4.2. Hizmet alanlar dilek, öneri ve şikâyetlerini ALO MEBİM 444 0 632 hattı üzerinden yapabilirler. ALO MEBİM 444 0 632 hattı üzerinden dilek, öneri ve şikâyetler ile gerekli raporlamalar **ALO MEBİM Uygulama Esaslarına** göre yürütülür. Bu uygulamanın amacı; her türlü bilgi, ihbar ve şikâyetleri çözüme kavuşturmak, sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak, iş ve işlemlere hız kazandırmak, vatandaşlarla faydalı, etkin bir iletişim içinde olmaktır.

4.3. Teftiş Kurulu Başkanlığı personeli ve hizmet alanların, dilek ve önerilerinin alınması amacı ile **Dilek ve Öneri Formu (TKB-FRM-017)** oluşturulmuştur.

4.4. Teftiş Kurulu Başkanlığı personeli ve hizmet alanların dilek ve önerilerini

iletilebilmeleri için ulaşılabilir alanlara dilek ve öneri kutuları konulmuştur. Bu kutularda ilgili formlar hazır bulundurulur. Form kullanılmadan yazılan dilek ve öneriler Teftiş Kurulu Başkanlığı Birim Kalite Sorumluları tarafından kurallara uygunsa değerlendirmeye alınır ve ilgili birime gönderilir.

4.5. Aşağıda belirtilen konu başlıkları dilek ve öneri kapsamı içerisinde kabul edilmez ve değerlendirme dışı bırakılır.

- Verimlilik ve kaliteye etkisi olmayan,
- Daha önce verilmiş bir önerinin tekrarı olanlar,
- Çözüm şeklini ve/veya elde edilecek faydayı içermeyen,
- Uygulanmakta olan ve/veya daha önce üzerinde çalışıldığı halde bekletilen projelerle ilgili olanlar,
- Mevzuata aykırı olanlar,
- Küfür ve hakaret içeren formlar,

4.6. Dilek ve öneri kutularını iki aylık periyodu (Ocak, Mart, Mayıs, Temmuz, Eylül, Kasım) izleyen ilk 10 gün içinde Teftiş Kurulu Başkanlığı Kalite Birim Kalite Sorumluları açar, dilek ve öneri formları üzerinde ön inceleme yaparak uygun ve uygun olmayan formları belirler. Ön incelemenin ardından uygun görülenler tasniflenerek, **Dilek ve Öneri Kayıt Formuna (TKB-FRM-018)** kaydedilir. Uygun görülmeyenlerin Dilek ve Öneri Kayıt Formunun "Konu" kısmı doldurularak "İlgili Birim" kısmına "Uygun Görülmemiştir" ibaresi ve arka sayfasına da uygun bulunmama gerekçesi yazılarak muhafaza edilir.

4.7. Açılan formlar Birim Kalite Sorumluları tarafından imzalanarak kayıt altına alınır ve ilgili birime resmi yazıyla gönderilir. Dilek ve öneri formu birden fazla birimi ilgilendiriyorsa çoğaltılarak ilgili birimlere gönderilir. Gönderilen dilek ve öneri formları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından imzalanır ve ilgili yıla ait **"Dilek ve Öneri Birim Takip Formuna (TKB-FRM-019)** işlenir.

4.8. Birim Kalite Sorumluları dilek ve önerilerin değerlendirmeye alınıp alınmayacağına karar verir ve gerekli çalışmaları başlatır. Değerlendirmeye alınmayan dilek ve önerilerin gerekçeleri Dilek ve Öneri Birim Takip Formunun sonuç bölümünde belirtilir.

4.9. Dilek ve öneriler eğer bir uygunsuzluk içeriyorsa düzeltici faaliyetler başlatılır. Tespit edilen mevcut uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyet talepleri için **Düzeltici Faaliyet Formu (TKB-FRM-006)** doldurulur. Düzeltici faaliyet ile ilgili ayrıntılı bilgiler **Düzeltici Faaliyet Prosedüründe (TKB-PRD-003)** yer almaktadır.

4.10. Dilek ve öneri formlarında irtibat bilgileri verilmiş ise gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında dilek/öneri sahibine bilgi verilir.

4.11. Birimler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarından önce Aralık ayının ilk haftasında yıllık olarak kayıt altına aldığı Dilek ve Öneri Birim Takip Formunun onaylı bir suretini Kalite Yönetim Temsilcisine gönderir. Kalite Yönetim Temsilcisi konu ile ilgili Teftiş Kurulu Başkanını bilgilendirir.

4.12. Birimler, Performans Raporlarında dilek ve önerilerin sayısına, iyileştirme çalışmalarına yer verir. Sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

4.13. Bu talimatın uygulanması sonucu ortaya çıkan değişiklikler, kontroller/onaylar ve saklama şartları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre işlem görür.

5.REFERANS DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (TKB-PRD-003)
- Düzeltici Faaliyet Formu (TKB-FRM-006)
- Dilek ve Öneri Formu (TKB-FRM-017)
- Dilek ve Öneri Kayıt Formu (TKB-FRM-018)
- Dilek ve Öneri Birim Takip Formu (TKB-FRM-019)
- ALO MEBİM 4440632 Kullanım Esasları

“

Kalite basittir, karmaşık olan insanlardır.

Forsha