**1.AMAÇ**

Bu prosedürün amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde Hizmetalanlara ait memnuniyet ve isteklerin tespit edilerek ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

**2.KAPSAM**

Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nin sunduğu tüm hizmetlerdeki faaliyetlerini ve bu süreçlerden direkt veya dolaylı olarak etkilenenleri kapsar.

**3. SORUMLULAR**

**Okul Müdürü:** Hizmetalan memnuniyeti sisteminin kurulmasını sağlanmasından, hizmet odaklı yaklaşımları teşvik etmekten, memnuniyet anketlerinin yapılmasından, müşteri memnuniyeti sisteminin müşteriler ve ilgili taraflar açısından erişilebilir olmasını sağlamaktan ve memnuniyet sonuçlarının denetiminden sorumludur.

**KYSTemsilcisi(KYS-T):** Hizmet alan memnuniyeti ile ilgili kullanılacak anket ve dokümanların oluşturulması, dağıtımı ve revizyonundan sorumludur.

**Müdür Yardımcısı:** Sistemin planlanmasını, uygulanmasını, belirli aralıklarla gözden geçirilmesini, sürekli iyileştirilmesini, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ve raporlamasından, hizmet alan memnuniyeti ile ilgili kendisine ulaşan istek ve öneriler alarak gerekli işlemleri yapmaktan sorumludur.

**HizmetAlanlar:**Kendisine ulaşan istek, beklenti, memnuniyet ve önerileri kayıt altına alarak ilgili müdür yardımcısına iletmekten sorumludur.

**4. TANIMLAR**

**Okul Müdürü:** MEB’in ilgili yönetmeliklerine göre atanan ve okuldaki tüm eğitim öğretim faaliyetlerinin yürütülmesinden ve denetiminden yetkili ve sorumlu olan kişiyi ifade eder.

**Müdür Yardımcısı:** Eğitim-öğretim faaliyetlerinin organizasyonundan ve yürütülmesinden okul müdürüne karşı sorumlu olan kişiyi ifade eder.

**KYSTemsilcisi(KYS-T):** Eğitim-öğretim yılı başında KYS Yöneticisi/okul müdürü tarafından görevlendirilen ve Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yürütülen KYS faaliyetlerinin tamamının planlanması ve yürütülmesinden sorumlu olan, KYStemsilcisini ifade eder.

**HizmetAlan:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde eğitim-öğretim hizmetinin yürütülmesinde rol alan müdür yardımcısı, öğretmen, öğrenci, veli ve çalışanları ifade eder.

**Öneri:** Müşteri ve ilgili tarafların, kurum veya kişilerin süreç faaliyetleri ile ilgili performansı veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı görüş, düşünce veya tekliflerdir.

**Anket:**Tüm hizmetalanların okuldan aldığı hizmetler konusunda memnuniyet düzeyini ölçen ve çeşitli sorulardan oluşan formları ifade eder.

**5. UYGULAMA**

**5.1 MemnuniyetDeğerlendirmede Dikkate Alınacak Hizmet Alanların Belirlenmesi**

Kalite Yönetim sisteminin şartlarını sağlamak ve sürekli iyileştirmek amacıyla öneri, istek ve algıları dikkate alınacak grup; çalışan, öğrenci, veliolarak belirlenmiştir.

**5.2 Hizmet Alan Memnuniyet Bildirimlerinin Toplanması:**

Müşteri ve ilgili tarafların istek ve önerileri ilgili müdür yardımcısı tarafından; telefon, yüz yüze, e-mail, okul web adresinden ve dilek ve öneri kutularından, faks, mektup vb. yöntemlerle toplanır.

Öneri, istek kutularının takibi ve bildirimlerin değerlendirilmesi için toplanan verilerin analiz edilmesi için okul müdürü tarafından müdür yardımcısı görevlendirilir. İlgili müdür yardımcısı**, ayda bir kez**kutulardan topladıkları**FR.036Dilek,İstekve Öneri Form**larında gerekli kısımları doldurarak **FR.037Dilek,İstek ve ÖneriTakip Formuna**işler. YGG toplantılarında görüşülmek üzere Kalite Temsilcisine iletir.

Toplanan bildirimler kurul ve YGG Toplantılarında görüşülerek düzeltici faaliyet gerektirenler için DF açılır.**FR.013Düzeltici Faaliyet Formu**, **PR.010YGG Prosesi**

Düzeltme çalışmaları **PR.005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**ne göre yapılır.

**5.3 Anketler:**

**a)** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde en**az yılda bir kez tüm** hizmetalanlara memnuniyet anketleri uygulanır**. FR.060Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu, AN.001Çalışan Memnuniyet Anketi,**

**b)** Yapılan anketler Kalite Temsilcisinetarafından değerlendirilir ve bir rapor hazırlanır. **FR.061 Anket SonuçFormu, FR.035Anket Sonuç Kayıt Formu**

**c)**Kalite Temsilcisiyapılan anketler sonucunda hazırlanan raporu inceler ve oluşan çözüm önerilerini sorumlu birimlere uygulanması için iletir.

**5.4 Yüz Yüze Görüşmeler:**

* Hizmet alan, önerisini telefonla, yüz yüze, e-posta, faks, mektup olarak okulumuz personeline iletebilir, öneriyi alan personel müdür yardımcısına bildirir.
* Eğer öneri yazılı olarak ulaşmışsa, (mektup, e-mail, faks), belge bir dosyada tutulur ve **FR.037 Dilek,İstekve Öneri Takip Formuna**işlenir.
* Öneriler telefon ile geldi ise telefon görüşmesi ilgili müdür yardımcısı ile hizmetalan arasında gerçekleşir ve **FR.037 Dilek ,İstekve Öneri Takip Formuna**kaydedilir.
* Öneri herhangi bir personele doğrudan iletilmişse, ilgili personel Kalite Temsilcisine iletir.
* Hizmetalan bir kişiyle ilgili suçlama yapıyor ve adının açıklanmasını istemiyorsa bu bilgi gizli tutulmalıdır.
* Öneriler 7-10 iş gününde kapanmalıdır.
* Eğer yardımcı olunamayacaksa hizmet alana nedeni izah edilmelidir.
* Çözüm bulunabilecekse hizmet alan çözüm ile ilgili bilgi vermek gereklidir. Eğer hizmet alan çözümden memnun ise çözümü uygulamak gereklidir ve durumu açıklamak için ilgili personele bilgi aktarmak gereklidir.
* Eğer hizmetalan çözümden memnun değilse hizmet alan alternatif çözüm önerileri sunmak gereklidir, Hizmetalan memnun kalmıyorsa öneriyi açık bırakmak gereklidir.
* Hizmetalan çözümden memnunsa, çözümü uygulamak ve öneriyi kapatmak gereklidir. Kapatma İşlemi**FR.037 Dilek-İstek veÖneri Takip Formu**müdür yardımcısı tarafından işlenir.
* YGG toplantılarında öneriler ve memnuniyet sonuçları yönetimle paylaşılmalıdır.
* Düzenleyici kararlar alınmalıdır.

**5.5. Değerlendirme Sonuçlarının Uygulanması Kararı**

Üst Yönetim tarafından değerlendirilen sonuçlar, YGG toplantılarında, üst yönetim toplantılarında, uygulanabilirliği, kaynakların varlığı, acili yeti vb. dikkate alınarak uygulanması, uygulanmasının ertelenmesi veya uygulanmaması konusunda karar verilir. Gerektiğinde düzeltici faaliyet başlatılır.

**5.6 Özel Durumlar**

Bir kişiyle ilgili suçlama yapılıyor ve adının açıklanmasını istemiyorsa bu bilgi gizli tutulmalı ve doğrudan okul müdürüne iletilmelidir. Okul müdürü bu tür işlemleri yasal veya kurum şartlarına göre ele alarak sonuçlandırır.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**6.1 KYS DOKÜMANLARI**

PR.010 YGG Prosedürü

PR.005Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR.061 Anket Sonuç Formu

FR.035 Anket Sonuç Kayıt Formu

AN.001 Çalışan Memnuniyet Anketi Formu

FR.060 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu

FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu

FR.036 Dilek ,İstek ve Öneri Formu

FR.037 Dilek,İstekve Öneri Takip Formu

**6.2 DIŞ KAYNAKLI DOKÜMANLARI**