AMAÇ:

Bu Talimatın amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde oluşturulan TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin planlı ve etkin kontrolünü ölçme, değerlendirme ve iyileştirme faaliyetlerini sağlamak için yöntem, esas ve usullerin belirlenerek uygulanmasıdır.

2.KAPSAM:

Bu Talimat; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde oluşturulan tüm süreç faaliyetlerini, hizmet alanları ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının kapsar.

3. SORUMLULAR:

Okul Müdürü /KYS Yöneticisi; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde oluşturulan KYS Sistemine ait süreçlerin uygulanmasını sağlamaktan, süreçlerin süreç planına uygun olarak gerçekleştirilmesini denetler.

4. UYGULAMA

4.1.Müşterilerden gelen şikâyetlerin alınması;

 a) Müşteri şikâyetleri, öneri ve istekler ilgili bölümler tarafından alınır. Gelen müşteri talepleri ayrıntılı bir şekilde müşteri ile iletişim formuna kaydedilir. Bu bilgiler birim sorumluları veya KYS Temsilcisi tarafından üst yönetime iletilir.

4.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

a) Üt Yönetim, ilgili bölümleri konunun içeriği doğrultusunda bir araya getirir.

b) Müşterilerden gelen şikâyet, istek ve önerileri aşağıda belirtilen tespitleri yaptıktan sonra değerlendirir.

* + Müşteri adı, adresi
	+ Hizmet bilgisi
	+ Şikâyet, istek ve öneri konusu (Hatanın neden kaynaklandığının tespiti amacı ile)
	+ Gerekli görülürse yerinde tespit

c) İlgili bölümler şikâyetin nedenini araştırır ve şikâyet sonucunda yapılacak faaliyetleri belirler.

4.3. Şikâyetin giderilmesi ve kontrolü;

 a) Şikâyet, istek ve önerilerin karşılanması için belirlenen faaliyetler ilgili bölümler tarafından gerçekleştirilir.

 b) Şikayet, istek ve önerilerin giderildikten sonra belirlenen kontrol sorumlusu tarafından kontrol edilir. Ve Müşteri İletişim Formu KYS Temsilcisine iade edilir.

4.4. Müşterinin Bilgilendirilmesi;

a) Kontrol faaliyetleri yapıldıktan sonra müşteriye taleplerinin karşılandığı KYS Temsilcisi tarafından üst yönetime yazılı ya da sözlü olarak bildirilir.

4.5. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi;

a) KYS Temsilcisi hizmetlerle ilgili olarak 6 ay da bir düzenleyeceği anket çalışması ile müşteri memnuniyetini ölçer.