1.AMAÇ:

Bu Talimatın amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezinde 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 Merkezinde oluşturulan tüm süreç faaliyetlerini, hizmet alanları ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının kapsar.

3. SORUMLULAR:

**Okul Müdürü:** Hizmet alan 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.

**KYS Temsilcisi(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.

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

4. UYGULAMA

Müşterilerden Tekliflerin alınması ve Ürün şartlarının belirlenmesi,

**4.1 Özel Müşteri talepleri;**

- Müşteriler, faks mesajı, mektup veya sözlü olarak teklif isteyebilirler. Sözlü olarak alınan teklif istekleri için,

Müşteri Görüşme Forumu’na müşteri ve talepleri ile ilgili bilgiler ayrıntılı bir şekilde kaydedilir. Bu talepler,

* Hizmet bilgisi ( Hizmet cinsi)
* Hizmet Süresi
* Kullanılacak Malzeme bilgisi
* Ödeme şartları
* Müşteri malı
* Kullanılacak Araç-Gereç durumu
* Kullanılacak İş gücü

**4.2 İhale Bilgisi**

İhaleler İhale Takip Sorumlusu tarafından resmi gazete, internet vb. ortamlardan sürekli olarak takip edilir.

Değerlendirmeye alınacak ihaleler belirlenir ve İhale dosyası temin edilerek değerlendirmeye alınır.

**4. 2. Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi;**

Her türlü Hizmet talepleri KYS ekibi tarafından Müşteriye teklif sunulmadan önce gözden geçirilir.

a) KYS ekibi tarafından araç-gereç, malzeme ihtiyaçları ve maliyetler gibi kriterleri değerlendirir,

b) KYS ekibi tarafından Kuruluşun Kaynak ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneğini değerlendirir.

c) Bu değerlendirme sonuçları **“Hizmet Talebi Değerlendirme Formuna”** kayıt edilir.

**4.3. Teklifin Sonuçlandırılması**

a) Değerlendirme sonucu talep kabul edilirse “Hizmet talebi değerlendirme formu” onaylanır, eğer teklif kabul edilmez ise nedeni forma yazılır.

**4.4. Teklifin Hazırlanması**;

KYS ekibi kabul edilen müşteri hizmet talepleri için gerekli olan verileri (Hizmet cinsi, fiyatı, ödeme şekli, yükümlülükler vb). İçeren Hizmet Sözleşmesini hazırlar.

KYS ekibi hazırladığı Sözleşmeyi, Üst Yönetimin onayını aldıktan sonra müşteriye iletir.

Sözleşme dışında ek olarak, varsa şu belgeler de iletilebilir.

a) Teklif için hazırlanmış malzeme listeleri,

b) Müşterinin özel istekleri ile ilgili diğer belgeler.

**4.5. İhale Faaliyetleri**

KYS ekibi değerlendirme sonucu girilmesine karar verilen ihaleler için müşteri tarafından istenilen evrakları tamamlayarak ihale teklif dosyasının oluşturulmasını sağlar.

Teklif dosyası kuruma belirlenen zamanda iletilir ve ihalenin sonuçlanması beklenir.

**4.6. Kesin Sözleşme**

**4.6.1. Müşteri**

a) Müşterinin Sözleşmeyi değerlendirmesinden sonra, müşteri kabul ederse sözleşme imzalanır.

b) Mevcut sözleşme ile müşteri talepleri arasında çelişkili bir durum söz konusu ise, çelişkili hususlar aşağıdaki şekillerde giderilmeden Hizmet talebi kabul edilmez.

* Müşterinin talebini verilen Sözleşmeye uygun olarak değiştirmesi,
* Çelişkili hususları gideren yeni sözleşme sunulması ve Müşterinin bu teklifi kabul ederek Sözleşmenin yenilenmesi ve KYS ekibi tarafından tekrar onaylanması

c) Çelişkili bir durum söz konusu değilse, Hizmet talebi kabul edilir ve müşterinin Sözleşmeyi imzalaması ile hizmet faaliyeti başlar.

**4.6.2. İhale Sözleşmesinin İmzalanması**

Girilen İhale Kuruluşumuz lehine sonuçlanırsa müşteri ile Sözleşme imzalanır.

**4.7. Sözleşmede değişiklik**

a) Müşterilerden gelen değişiklik talepleri yazılı olarak istenir. Yazılı olarak gelmeyen talepler KYS Temsilcisi tarafından bir tutanak haline getirilir.

b) Değişiklik talepleri KYS ekibi ve ilgili bölümler tarafından değerlendirilir. Değişiklik talebi Kuruluşumuza ek bir maliyet getiriyorsa bu durum da KYS ekibinin değişiklik için görüşleri alınır.

c) Değerlendirme sonucunda değişiklik talebi için ne yapılacağına karar verilir. Karar Müşteriye bildirilir.

d) Müşterinin de onayı alınır. Gerek duyuluyorsa sözleşme dokümanlarında yeniden düzenlemeler yapılır.

e) Değişiklik bilgisi ilgili bölümlere yazılı ya da sözlü olarak iletilir.

**4.8. Müşteri dosyasının hazırlanması**

KYS Temsilcisi Her müşteri için müşteri dosyası hazırlar ve hizmet gerçekleştirme süreci boyunca müşteri ile ilgili dokümanları burada saklar. Bu dokümanlar;

* Müşteri bilgileri
* Sözleşme
* İş programı
* Müşteri yazışmaları
* Teknik ve idari şartnameler
* Şartnamelerin gerektirdiği dokümanlar vb.

**4.9. Sözleşme Sonrası Faaliyetler**

a) Sözleşme imzalandıktan sona yapılacak hizmetle ilgili olarak gerekli dokümanlar hazırlanır. Bu dokümanlar;

* Mevcut hizmet yeri bilgileri ( Temizlik için, oda sayısı, pencere sayısı, kat sayısı, kapı sayısı vb.)
* İş programı (Günlük, haftalık ve aylık olabilir. Gerek duyuluyorsa müşteri onayı da alınabilir )
* Mevcut dokümanlarda revizyon (kontrol formları vb.) yada yeni dokümanların eklenmesi olabilir. - Organizasyon şeması (Hizmet Yerine Göre)

b) Üst Yönetim hizmetin başlaması için gerekli satın alma bilgilerini Satınalma Sorumlusuna, Hizmet bilgilerini de ilgili bölümlere iletir ve bu şartların kuruluşta anlaşılmasını sağlar.