



**T.C.**  
**TARSUS BELEDİYESİ**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**TALİMATLAR ve FORMLAR EL KİTABI**  
**TS-EN-ISO 9001:2008**



**ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ UYGULAMA TALİMATI (KYMR - TL - 01)**

**1.0 MAKSAT ve KAPSAM**

Çalışanlarımızın, Belediyemizin çalışma koşulları, teknik yeterlilik ve yönetim uygulamaları ve kalitesine yönelik duyduğu memnuniyet düzeyini ölçmek ayrıca şikayet ve dileklerini belirlemektir.

Tarsus Belediyesi'nin tüm çalışanlarını kapsar.

**2.0 SORUMLULUK**

Bu tür anket veya anketlerin uygulamasından Kalite Yönetim Merkezi (KYM) sorumludur.

**3.0 UYGULAMA**

- 3.1 Belediyede çalışanların memnuniyet beklenti ve şikayetlerini belirlemek amacıyla anket formu dağıtılır.
- 3.2 Bu formların dağıtımını ve belirlenen süre sonrasında toplanması KYM tarafından yapılır.
- 3.3 Formlar, yılda bir kez bütün Müdürlüklere dağıtılır.
- 3.4 Bu formların tüm elemanlara ulaştırılarak doldurulması KYM tarafından sağlanır. Toplanan formlar, KYM tarafından incelenerek dilek ve şikayetler bir rapor haline getirilir.
- 3.5 Söz konusu rapor, Belediye Başkanının bilgi ve onayına sunulur.
- 3.6 Belediye Başkanının talimatları doğrultusunda işlem yapılmak üzere ilgili Müdürlüklere bilgi verilir.
- 3.7 Müdürlüklerden, kendi birimleri ile ilgili olanlar konusunda yaptıkları faaliyetlerin raporu istenir.
- 3.8 Gelen rapor ve bilgilerin ve bu konuda yapılanların, KYM tarafından istatistiki bilgileri çıkarılır.
- 3.9 Bu bilgiler, Belediye Başkanının değerlendirmesine sunulur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Ender HORATA Kalite Yönetim Koordinatörü		Esin ŞENER Kalite Yönetim Temsilcisi	
Form No: KYMD - FR - 03	Doküman No: KYS - 04	Rev. no ve tarihi: 00 / 01.06.2010	SAYFA NO: 1 / 1