



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



HEMŞEHRİ MEMNUNİYETİ ANKETİ UYGULAMA TALİMATI
(ZBMD – TL – 10)

1.0 MAKSAT

Hemşehrilerimizin, Belediye hizmetlerine yönelik duyduğu memnuniyet düzeyini ölçmek ayrıca şikayet ve dileklerini belirlemektir.

2.0 KAPSAM

Tarsus'ta yaşayan tüm hemşehrilerimizi ve vatandaşlarımızı kapsar.

3.0 SORUMLULUK

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

4.0 UYGULAMA

- 4.1 Belediye hizmet binası ve Otogar İşletmesi içinde bulunan Dilek ve Şikayet Kutusunun altındaki raflara boş anket formu konulur.
- 4.2 Bu formların ve gerektiğinde kalemin ikmali, KYM tarafından belirlenen kişilerce yapılır.
- 4.3 Dilek ve Şikâyet Kutusu, Cuma günleri açılarak formlar toplanır.
- 4.4 Toplanan formlar, KYM tarafından incelenerek dilek ve şikâyetler bir rapor haline getirilir.
- 4.5 Söz konusu rapor, ilgili birimlere gönderilir, ayrıca hafta başı yapılan Müdürler toplantısı gündemine alınır.
- 4.6 Müdürlüklerden, aylık olarak kendi birimleri ile ilgili olanlar konusunda yaptıkları faaliyetlerin raporu istenir.
- 4.7 Gelen şikâyet ve dilekler ile bu konuda yapılanların, KYM tarafından istatistikî bilgileri çıkarılır.
- 4.8 Bu bilgiler, Başkanının değerlendirmesinden sonra aylık Basın Bülteni'nde yayınlanmak üzere, ilgili birime iletilir.
- 4.9 Sabit Dilek ve Şikâyet Kutularının yanı sıra, daha iyi hizmet sunabilmek ve bu konuda hemşehrilerimizin görüşlerini alabilmek maksadıyla, Belediyemizin çeşitli etkinliklerinde veya özel günlerde de anket doldurulması uygulaması yapılabilir.

HAZIRLAYAN Zabıta Komiseri Hasan ÖCAL		ONAYLAYAN Zabıta Müdürü M. Ramazan GÖZENER	
Form No: KYMD - FR - 01	Doküman No:.....	Rev. no ve tarihi : 00 / 01.06.2010	SAYFA NO: 1 / 1