



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



**VATANDAŞ / HEMŞEHİRİ MEMNUNİYETİ ANKETİ**  
**UYGULAMA TALİMATI (KYMR – TL – 02)**

### 1.0 MAKSAT ve KAPSAM

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

Tarsus'ta yaşayan tüm hemşehrilerimizi ve vatandaşlarımızı kapsar.

### 2.0 SORUMLULUK

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

### 3.0 UYGULAMA

- 3.1 Kalite Yönetim Merkezi tarafından Belediye Başkanı onayı ile birimlerden ankette yer alınması istenilen anket soruları yazılı olarak talep edilir.
- 3.2 Birimler tarafından bildirilen anket soruları Kalite Yönetim Merkezi ve Çekirdek Ekip tarafından değerlendirilerek son hali Belediye başkanı onayına sunulur.
- 3.3 Onaylanan anket çoğaltılarak Vatandaşlarımızın görüşleri alınmak üzere tedarik edilen anketörler aracılığıyla yayımlanır.
- 3.4 Yayımlanan anketler, KYM tarafından incelenerek anket sonuçları bir rapor haline getirilir.
- 3.5 Söz konusu rapor, Belediye Başkanına sunulur ve ilgili birimlere gönderilir, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı gündemine alınır.
- 3.6 Müdürlüklerden, anket sonuçlarına istinaden yaptıkları faaliyetlerin raporu istenir.
- 3.7 Bu bilgiler, Başkanının değerlendirmesinden sonra aylık Basın Bülteni'nde yayınlanmak üzere, ilgili birime iletilir.
- 3.8 Vatandaş dilek ve şikayetlerini değişik noktalarda bulunan Sabit Dilek ve Şikayet Kutularına bırakacakları yazılı talepleri de Kalite Yönetim Merkezi tarafından yukarıda yazılı şekilde değerlendirmeye alınacaktır.
- 3.9 Vatandaş Hemşehri Memnuniyetini Uygulama Anketi yılda en az bir kez, mümkün olduğu takdirde dört ayda bir olmak üzere yılda üç kez yapılacaktır.

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